



**Verkaufsgespräch**  
Drei Viertel der Deutschen wünschen sich bei größeren Anschaffungen eine qualifizierte Beratung



Studie „Kundenberatung“

# Mit Rat und Tat

4000 Unternehmen aus fast 150 Branchen im Check – welche Firmen in Deutschland für eine besonders **hohe Beratungsqualität** stehen

**D**arf ich Ihnen helfen?“ So mancher Kunde könnte bei dieser Frage auf dem Absatz kehrtmachen. Auch fühlen sich viele unwohl, wenn sie beim Stöbern unter scharfer Beobachtung des Verkäufers stehen. Dann gibt es wiederum Kunden, die genau wissen, was sie möchten – aber dennoch nach Beratung fragen. Sie haben vorher im Internet recherchiert

und wollen nun eine persönliche Einschätzung. Und dann sind da noch diejenigen, die den Laden mit ganz vagen Vorstellungen betreten und sich von Anfang bis Ende leiten lassen.

Kunde ist eben nicht gleich Kunde. Für die Unternehmen bedeutet das: Jeder einzelne Kontakt erfordert Fingerspitzengefühl. Denn die Konkurrenz schläft nicht – weder in der Fußgängerzone noch im

Internet. Ein zentraler Punkt bei der Kundenbindung ist die Beratung. Umfragen zeigen: Gerade bei größeren Anschaffungen legen mehr als drei Viertel der Deutschen besonderen Wert auf eine qualifizierte Beratung. DEUTSCHLAND TEST zeigt, welche Unternehmen diesem Anspruch am besten nachkommen. ■

MAIKA BONNER/THORSTEN JACOBS

Foto: Adobe Stock



## Methodik

### Test

Zum dritten Mal hat DEUTSCHLAND TEST das Thema „Kundenberatung“ untersucht. Im Kern ging es um diese Fragen: Welche Firmen und Händler sind hier stark? Wem gelingt der Mix aus gebotener Zurückhaltung und gewünschter Informationsqualität am besten? Sprich: Wer leistet eine punktgenaue und bedarfsorientierte Beratung? Die Antwort liefern die Tabellen auf den folgenden Seiten – inklusive aller Branchen und Testsieger.

### Datenerhebung

Das Erfassen der Daten erfolgte in zwei Stufen. Zunächst wurden sämtliche Texte, die die zuvor definierten Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst (durchgeführt von Ubermetrics, Berlin). Basis hierfür waren Zehntausende von Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Nicht erfasst wurden Seiten und Inhalte, die sich hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Voraussetzung war außerdem eine deutsche („de“) oder deutschsprachige Domain („at“ und „ch“ wurden ausgeschlossen). Anschließend wurden die Daten mithilfe künstlicher Intelligenz – sogenannter neuronaler Netze – analysiert (Beck et al. Services, München). Dabei wurden die Textfragmente in drei Schritten mit Informationen angereichert: Welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf?

### Auswertung

Für die Studie wurden 21 Millionen Nennungen zu 4000 Unternehmen jeweils den Kategorien Service, Beratung, Vertrauen und Kundenzufriedenheit zugeordnet und ausgewertet (Dezember 2018 bis November 2019). Gewichtet wurde jede dieser vier Kategorien mit einem Viertel. Die Berechnung des Punktwerts erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wurde für jedes Unternehmen zunächst der Anteil der positiven und negativen Nennungen zur Gesamtzahl der Nennungen für das Unternehmen errechnet. Aus dem Saldo der Anteile der positiven und negativen Nennungen ergibt sich der Tonalitätssaldo. Er wurde anschließend für jedes Unternehmen und für die jeweilige Branche in einem Punktwert standardisiert. Das jeweils beste Unternehmen bildet mit 100 Punkten die Referenz der Branche, der Rest wurde auf der Spanne von 0 und 100 Punkten abgetragen.

### Auszeichnung

Das Prädikat „Exzellente Kundenberatung“ wurde anhand der erreichten Punktzahl im Gesamt-Ranking vergeben. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzt damit den Referenzwert für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens 50 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben. Durchgeführt wurde die Studie durch das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF).

## Alle Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Abrechnungsdienstleister</b>		Cognos	85,9
VSA	100,0	<b>Blumenhändler</b>	
<b>Arbeitnehmervermittlung</b>		Blume 2000	100,0
Amadeus Fire	100,0	<b>Buchhändler</b>	
Teilzeit Thiele	98,9	Heinrich Hugendubel	100,0
Randsstad	91,5	Thalia	92,7
Hays	69,0	DBH	83,8
<b>Franz &amp; Wach Personalservice</b>	61,0	<b>Büromöbel</b>	
<b>Autobanken</b>		König + Neurath	100,0
Toyota Kreditbank	100,0	Sedus Stoll	55,8
Volkswagen Bank	89,8	<b>Callcenter-Betreiber</b>	
BMW Bank	89,6	Convergys Global Services	100,0
Mercedes-Benz Bank	87,0	<b>Catering &amp; Lebensmittellieferung</b>	
<b>Autohändler</b>		Sodexo	100,0
Auto Eder	100,0	Aramark	59,5
<b>Autovermieter</b>		<b>Coffee-Shops</b>	
Sixt	100,0	Starbucks	100,0
Europcar	92,7	<b>Damenbekleidung</b>	
<b>Autowerkstätten</b>		Gerry Weber	100,0
Carglass	100,0	Ulla Popken	76,3
<b>Bäckereien &amp; Konditoreien</b>		Gina Laura	65,2
Der Beck	100,0	<b>Direktbanken</b>	
Backstube Wünsche	94,9	Comdirect	100,0
Ludwig Stocker Hopfisterei	58,7	Consors Finanz	55,7
Brothaus	54,9	<b>Discounter</b>	
Papperts	53,2	Lidl	100,0
Dat Backhus Heinz Bräuer	51,4	<b>Drogeriemärkte</b>	
<b>Bahnen</b>		Rossmann	100,0
Deutsche Bahn	100,0	dm Drogeriemarkt	53,9
<b>Banken</b>		<b>Einrichtungsgeschäfte</b>	
Deutsche Bank	100,0	Ikea	100,0
BBBank	89,2	Porta Möbel	75,6
Degussa Bank	88,4	Opti-Wohnwelt Föst	69,0
Postbank	79,5	Möbel Inhofer	68,0
Commerzbank	57,2	Segmüller	61,8
Targobank	53,3	<b>Einzelhandel &amp; Cash-and-Carry</b>	
<b>Baumärkte</b>		Selgro	100,0
Baywa	100,0	Metro	74,6
Toom	92,3	<b>Elektrofachgeschäfte</b>	
Hornbach	72,0	Media Markt	100,0
Bauhaus	69,8	Expert	93,8
Hagebau	68,5	<b>Elektroinstallation</b>	
<b>Bausparkassen</b>		Senvion	100,0
Schwäbisch Hall	100,0	<b>Elektronik-Großhändler</b>	
Wüstenrot	99,0	Rutronik Elektronische Bauelemente	100,0
<b>Bauunternehmen</b>		<b>Energydienstleister</b>	
Goldbeck	100,0	Ista	100,0
Strabag	95,5	<b>Energyversorger</b>	
Implenia	92,9	Innogy	100,0
Wolff & Müller	77,1	RWE	98,9
Hoch- & Industriebau	70,4	Uniper Global Commodities	89,4
<b>Bildungsdienstleister</b>		E.on	86,4
SRH Schulen	100,0	EnBW	50,6



**Kundenberatung** Basis für erfolgreiche Geschäfte

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Entsorgungs- &amp; Recyclingunternehmen</b>		<b>Großhändler für Lebensmittel &amp; Getränke</b>	
Umicore	100,0	Hawesko Holding	100,0
<b>Facility Manager</b>		Transgourmet	82,1
Wisag Service Holding	100,0	<b>Großhändler für Pharmazie &amp; Medizintechnik</b>	
<b>Farben &amp; Lacke</b>		Sanacorp	100,0
Akzo Nobel	100,0	<b>Großhändler für Stahl &amp; Metalle</b>	
Caparol Farben Lacke	82,2	Klöckner	100,0
Bautenschutz		<b>Großhändler für technische &amp; chemische Produkte</b>	
<b>Feinkosthändler</b>		3M	100,0
Feinkost Käfer	100,0	<b>Hafendienstleister</b>	
<b>Fernseher &amp; Heimkino</b>		Hamburger Hafen und Logistik	100,0
Panasonic	100,0	Duisburger Hafen	88,2
Philips	58,1	HPA Hamburg Port Authority	60,2
<b>Fertighäuser</b>		Niedersachsen Ports	57,7
Bien-Zenker	100,0	Eurogate	55,2
<b>Finanzdienstleister</b>		<b>Händler für Fahrzeugteile</b>	
Interhyp	100,0	A.-W. Heil & Sohn	100,0
<b>Finanzvertriebe</b>		<b>Haushaltselektrogeräte</b>	
MLP	100,0	Siemens	100,0
<b>Fintechs</b>		Vorwerk	96,6
Scalable Capital	100,0	Miele	54,2
<b>Fluggesellschaften</b>		<b>Heimtierbedarf</b>	
Lufthansa	100,0	Zooplus	100,0
<b>Flughäfen</b>		<b>Herrenbekleidung</b>	
Fraport	100,0	Walbusch	100,0
<b>Flughafendienstleister</b>		Anson's Herrenhaus	71,8
Aviation Handling Service	100,0	<b>Hörgeräte</b>	
<b>Fondsanlagegesellschaften</b>		Geers Hörakustik	100,0
Union Investment	100,0	<b>Hotels</b>	
<b>Förderungsmanagement &amp; Bonitätsprüfung</b>		AcorHotels	100,0
Creditreform	100,0	Marriott	86,0
<b>Gartenmärkte</b>		Best Western	85,1
Dehner Garten-Center	100,0	Maritim	63,1
<b>Gebäudemanager</b>		Motel One	52,3
Klüh Service Management	100,0	Upstalsboom Hotel	52,3
All-Service Dienstleistungen	69,4	<b>Immobilienunternehmen</b>	
<b>Gebäudereinigungsdienste</b>		Vonovia	100,0
DIG Service	100,0	<b>Industriedienstleister</b>	
<b>Gebäudetechnik</b>		Detlef Hegemann	100,0
Geze	100,0	<b>Infrastrukturbauer</b>	
<b>Genossenschaften</b>		Bauer	100,0
Noveda	100,0	Kemma Bau Andreae	80,0
Apothekergenossenschaft		<b>Ingenieurbüros</b>	
<b>Getränkemärkte</b>		Bertrandt	100,0
Trinkgut Deutsche Getränke-Holding	100,0	Arcadis Deutschland	87,4
<b>Großhändler</b>		Ferchau Engineering	73,2
Ingram Micro Distribution	100,0	<b>IT-Berater</b>	
<b>Großhändler für Agrarprodukte</b>		Sopra Steria	100,0
Agravis Raiffeisen	100,0	Dataport	89,9
Euralis Saaten	90,7	Capgemini	82,7
<b>Großhändler für Baustoffe &amp; Bauzubehör</b>		Controlware	74,8
T-Systems International	73,0	T-Systems International	73,0
<b>IT-Dienstleister</b>		<b>IT-Dienstleister</b>	
Team	91,8	DATEV	100,0

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Kabelnetzbetreiber</b>		<b>Lichttechnik</b>	
Kabel Deutschland	100,0	Zumtobel Lighting	100,0
<b>Kaufhäuser</b>		Trilux	85,4
KaDeWe	100,0	<b>Logistikunternehmen</b>	
<b>Kommunale Ver- &amp; Entsorger</b>		SSI Schäfer	100,0
UPS SGS	61,1	Müller Die Iila Logistik	74,7
Stadtreinigung Hamburg	100,0	Dachser	52,2
ESWE Versorgungsgesellschaft	94,0	<b>Matratzen</b>	
E.DIS	56,4	Dänisches Bettenlager	100,0
<b>Kommunikationsdienstleister</b>		<b>Medizintechnikunternehmen</b>	
Avaya	100,0	Fresenius	100,0
KIKxxl	56,5	Sartorius	59,8
<b>Kreditkarten</b>		Medtronic	53,3
Master Card	100,0	<b>Messen</b>	
Visa Card	85,6	Messe München	100,0
<b>Küchenmöbel</b>		Messe Berlin	89,5
K+A Küchen Aktuell	100,0	Landesmesse Stuttgart	68,3
Notte Küchen	65,3	Messe Düsseldorf	64,4
Schüller Möbel	65,3	<b>Mobilfunkanbieter</b>	
Häcker Küchen	65,1	Vodafone	100,0
<b>Labordiagnostiker</b>		<b>Mode- &amp; Textilhäuser</b>	
Wessling Holding	100,0	NKD	100,0
SGS Institut Fresenius	57,6	Takko	59,0
<b>Lagereien</b>		KIK	54,0
Nordfrost	100,0	<b>Nachhilfeanbieter</b>	
Trans Service Team	87,5	Studienkreis	100,0
<b>Landes- &amp; Förderbanken</b>		<b>Natur- &amp; Biomärkte, Reformhäuser</b>	
Helaba	100,0	Denn's Biomarkt	100,0
LBBW Landesbank	58,2	Alinatura	52,6
Baden-Württemberg	83,9	Basic	56,2
NRW.Bank	62,1	<b>Netzbetreiber</b>	
<b>Leasinggesellschaften</b>		Open Grid Europe	100,0
Grenke	100,0	50Hertz	58,9
Abcfinance	91,9	Mitnetz Strom	51,1
VR-Leasing	80,2	LEW Verteilnetz	50,5

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Öffentlicher Dienst</b>		<b>Schuhe</b>	
Bundesagentur für Arbeit	100,0	Birkenstock Orthopädie	100,0
Deutsche Rentenversicherung	73,0	Deichmann	51,0
Europäische Zentralbank	64,3	<b>Schuhhändler</b>	
<b>Online-Bürobedarfshändler</b>		Foot Locker Germany	100,0
Lyreco	100,0	<b>Service-Dienstleister</b>	
<b>Online-Versandhändler</b>		Ias	100,0
Amazon	100,0	<b>Sicherheitsdienste</b>	
Parfümerien	100,0	Securitas	100,0
Douglas	100,0	FraSec	86,3
<b>Pflege- &amp; Hilfsdienste</b>		Fraport Security Services	86,3
AWO Service	100,0	Prosegur	52,5
<b>Pflege- &amp; Seniorenheime</b>		<b>Smart-Home-Lösungen</b>	
Collegium Augustinum	100,0	Loxone	100,0
SeniVita Sozial	90,8	Rademacher	86,9
Hospital zum Heiligen Geist mit Oberalten-Stift, Marien-Magdalenen-Kloster & Altendank	72,0	<b>Software- &amp; Hardware-Entwickler</b>	
Compassio	69,4	Intelligence	100,0
Kursana Care	68,4	Heitec	76,6
Alloheim Senioren-Residenzen	54,7	<b>Software-Unternehmen</b>	
<b>Portale, Communities &amp; Suchmaschinen</b>		Microsoft	100,0
Google	100,0	<b>Solartechnik</b>	
<b>Post- &amp; Kurierdienste</b>		SMA Solar Technology	100,0
DHL	100,0	<b>Sozial- &amp; Gesundheitsunternehmen</b>	
<b>Privatbanken</b>		Malteser Deutschland	100,0
Bankhaus Lampe	100,0	Alexianer	71,9
Berenberg Bank	81,4	Confilia	59,0
Hauck & Aufhäuser Privatbankiers	80,9	<b>Soziale Dienste</b>	
HSBC Trinkaus & Burkhardt	60,9	Johanniter	100,0
<b>Prüfungsgesellschaften</b>		<b>Sparda-Banken</b>	
TÜV Rheinland	100,0	Sparda-Bank Hessen	100,0
TÜV Süd	65,9	Sparda-Bank West	63,2
<b>Rechtsdienstleistungen &amp; -anwälte</b>		Sparda-Bank München	52,9
Heuking Kühn Lüer Wojtek	100,0	<b>Sparkassen</b>	
Freshfields Bruckhaus Deringer	80,1	Sparkasse Köln-Bonn	100,0
Taylor Wessing Partnerschaftsgesellschaft	62,5	Sparkasse Düren	91,1
<b>Regional- &amp; Nahverkehr</b>		Kreissparkasse Köln	89,7
Hamburger Hochbahn	100,0	Hamburger Sparkasse	85,0
S-Bahn Berlin	84,2	Nassauische Sparkasse	77,4
ESWE Verkehrsgesellschaft	77,4	Sparkasse Regensburg	69,7
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen	71,7	Landessparkasse Oldenburg	59,2
Üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe	54,1	Sparkasse Vorderpfalz	53,5
<b>Reiseagenturen</b>		<b>Spezialbanken</b>	
DER Deutsches Reisebüro	73,8	DZ Bank	100,0
50Hertz	58,9	Deutsche Apotheker- und Ärztebank	58,7
Mitnetz Strom	51,1	<b>Spiegelverleiher</b>	
LEW Verteilnetz	50,5	myToys.de	100,0
		<b>Sportgeschäfte</b>	
		Intersport	100,0
		Decathlon	66,5
		<b>Stadtwerke</b>	
		WSW Wuppertaler Stadtwerke	100,0
		Stadtwerke München	94,7
		Stadtwerke Münster	92,2
		Stadtwerke Hannover	88,0
		Stadtwerke Karlsruhe	84,6

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Verkehrsgastronomie</b>		<b>Strom- &amp; Gasnetzbetreiber</b>	
Alex Gaststätten	100,0	Bayerwerk	100,0
<b>Vermieter von Maschinen &amp; Geräten</b>		Hannoversche Volksbank	92,3
HKL Baumaschinen	100,0	<b>Supermärkte</b>	
<b>Vermögensverwalter</b>		Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee	81,8
WM-B Vermögensverwaltung	100,0	Dortmunder Volksbank	66,6
EuroPentair	66,2	Volksbank Sauerland	57,9
<b>Versicherungen</b>		Wiesbadener Volksbank	55,4
Signal Iduna	100,0	Berliner Volksbank	55,0
Aachen Münchener	50,4	<b>Weinhändler</b>	
<b>Versicherungsmakler</b>		Jacques' Wein-Depot	100,0
Ecclesia Versicherungsdienst	100,0	<b>Weiterbildungsanbieter</b>	
Fir Gruppe	57,1	DAA Deutsche Angestellten-Akademie	100,0
<b>Volks- &amp; Raiffeisenbanken</b>		<b>Technische Dienstleister</b>	
Volksbank Mittelhessen	100,0	Steinbeis für Technologietransfer	100,0
Berufliche Fortbildungszentren der Bayerischen Wirtschaft	59,0	<b>Telekommunikationsanbieter</b>	
<b>Banken</b>		Telefonica	100,0
Volksbank Raiffeisenbank	81,8	Ericsson	72,4
Rosenheim-Chiemsee	81,8	Verizon	56,4
Dortmunder Volksbank	66,6	<b>Textileinzelhändler</b>	
Volksbank Sauerland	57,9	Engelbert Strauss	100,0
Wiesbadener Volksbank	55,4	<b>Textilvermieter</b>	
Berliner Volksbank	55,0	Bardusch	100,0
<b>Werkstätten</b>		<b>Uhren- &amp; Schmuckgeschäfte</b>	
WZB Werkstättenzentrum für behinderte Menschen der Lebenshilfe	100,0	Wempe	100,0
Wertachtal-Werkstätten Kaufbeuren-Marktberdorf	59,5	Christ	65,9
Bamberg Lebenshilfe-Werkstätten – Werkstatt für behinderte Menschen	54,9	Beeline	52,2
Haus Freudenberg	50,3	<b>Unterstützung für behinderte Menschen</b>	
<b>Werkzeuge &amp; Geräte</b>		Reha – Berufliche und soziale Teilhabe von Menschen mit Behinderung	100,0
Festool	100,0	Evangelische Stiftung Hephata	69,6
Francofly-Postalia	91,9	Heinrich-Haus	53,6
<b>Wirtschaftsprüfer &amp; Steuerberater</b>		<b>Unterstützung für Benachteiligte</b>	
KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft	100,0	Bricke Schleswig-Holstein	100,0
Ecovis Europe	75,1	<b>Unterstützung für Kinder &amp; Jugendliche</b>	
Deloitte & Touche	54,1	SOS-Kinderdorf	100,0
<b>Wohnungsunternehmen</b>		<b>Vereine</b>	
Gewobag	100,0	ADAC	100,0
Howoge	51,8		
<b>Zahlungsdienstleister</b>			
Wirecard	100,0		

Quelle: IMVF (2020); abgebildet sind nur Unternehmen, die mindestens 50 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben