



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

Darf 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



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 Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Nicht erfasst wurden Seiten oder 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
Abrechnungsdienstleister		Cognos	85,9
VSA	100,0	Blumenhändler	
Arbeitnehmervermittlung		Blume 2000	100,0
Amadeus Fire	100,0	Buchhändler	
Teilzeit Thiele	98,9	Heinrich Hugendubel	100,0
Randstad	91,5	Thalia	92,7
Hays	69,0	DBH	83,8
Franz & Wach Personalservice	61,0	Büromöbel	
Autobanken		König + Neurath	100,0
Toyota Kreditbank	100,0	Sedus Stoll	55,8
Volkswagen Bank	89,8	Callcenter-Betreiber	
BMW Bank	89,6	Convergys Global Services	100,0
Mercedes-Benz Bank	87,0	Catering & Lebensmittellieferung	
Autohändler		Sodexo	100,0
Auto Eder	100,0	Aramark	59,5
Autovermieter		Coffee-Shops	
Sixt	100,0	Starbucks	100,0
Europcar	92,7	Damenbekleidung	
Autowerkstätten		Gerry Weber	100,0
Carglass	100,0	Ulla Popken	76,3
Bäckereien & Konditoreien		Gina Laura	65,2
Der Beck	100,0	Direktbanken	
Backstube Wünsche	94,9	Comdirect	100,0
Ludwig Stocker Hopfisterei	58,7	Consors Finanz	55,7
Brothaus	54,9	Discounter	
Papperts	53,2	Lidl	100,0
Das Backhaus Heinz Bräuer	51,4	Drogeriemärkte	
Bahnen		Rossmann	100,0
Deutsche Bahn	100,0	dm Drogeriemarkt	53,9
Banken		Einrichtungsgeschäfte	
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	Einzelhandel & Cash-and-Carry	
Baumärkte		Selgros	100,0
Baywa	100,0	Metro	74,6
Toom	92,3	Elektrofachgeschäfte	
Hornbach	72,0	Media Markt	100,0
Bauhaus	69,8	Expert	93,8
Hagebau	68,5	Elektroinstallation	
Bausparkassen		Senvion	100,0
Schwäbisch Hall	100,0	Elektronik-Großhändler	
Wüstenrot	99,0	Rutronik Elektronische Bauelemente	100,0
Bauunternehmen		Energiedienstleister	
Goldbeck	100,0	Ista	100,0
Strabag	95,5	Energieversorger	
Implenia	92,9	Innogy	100,0
Wolff & Müller	77,1	RWE	98,9
Hoch- & Industriebau	70,4	Uniper Global Commodities	89,4
Hentschke Bau	70,4	E.on	86,4
Bildungsdienstleister		EnBW	50,6
SRH Schulen	100,0		

Branche/Unternehmen	Punkte
Entsorgungs- & Recyclingunternehmen	
Umicore	100,0
Facility Manager	
Wisag Service Holding	100,0
Farben & Lacke	
Akzo Nobel	100,0
Caparol Farben Lacke Bautenschutz	82,2
Feinkosthändler	
Feinkost Käfer	100,0
Fernseher & Heimkino	
Panasonic	100,0
Philips	58,1
Fertighäuser	
Bien-Zenker	100,0
Finanzdienstleister	
Interhyp	100,0
Finanzvertriebe	
MLP	100,0
Fintechs	
Scalable Capital	100,0
Fluggesellschaften	
Lufthansa	100,0
Flughäfen	
Fraport	100,0
Flughafendienstleister	
Aviation Handling Service	100,0
Fondsanlagegesellschaften	
Union Investment	100,0
Förderungsmanagement & Bonitätsprüfung	
Creditreform	100,0
Gartenmärkte	
Dehner Garten-Center	100,0
Gebäudemanager	
Klüh Service Management	100,0
All-Service Dienstleistungen	69,4
Gebäudereinigungsdienste	
DIG Service	100,0
Gebäudetechnik	
Geze	100,0
Genossenschaften	
Noweda Apothekegenossenschaft	100,0
Getränkemärkte	
Trinkgut Deutsche Getränke-Holding	100,0
Großhändler	
Ingram Micro Distribution	100,0
Großhändler für Agrarprodukte	
Agravis Raiffeisen	100,0
Euralis Saaten	90,7
Großhändler für Baustoffe & Bauzubehör	
Zeppelin Baumaschinen	100,0
Team	91,8

Branche/Unternehmen	Punkte
Großhändler für Lebensmittel & Getränke	
Hawesko Holding	100,0
Transgourmet	82,1
Großhändler für Pharmazie & Medizintechnik	
Sanacorp	100,0
Großhändler für Stahl & Metalle	
Klöckner	100,0
Großhändler für technische & chemische Produkte	
3M	100,0
Hafendienstleister	
Hamburger Hafen und Logistik	100,0
Duisburger Hafen	88,2
HPA Hamburg Port Authority	60,2
Niedersachsen Ports	57,7
Eurogate	55,2
Händler für Fahrzeugteile	
A.-W. Heil & Sohn	100,0
Haushaltselektrogeräte	
Siemens	100,0
Vorwerk	96,6
Miele	54,2
Heimtierbedarf	
Zooplus	100,0
Herrenbekleidung	
Walbusch	100,0
Anson's Herrenhaus	71,8
Hörgeräte	
Geers Hörakustik	100,0
Hotels	
AccorHotels	100,0
Marriott	86,0
Best Western	85,1
Maritim	63,1
Motel One	52,3
Upstalsboom Hotel	52,3
Immobilienunternehmen	
Vonovia	100,0
Industriedienstleister	
Detlef Hegemann	100,0
Infrastrukturbauer	
Bauer	100,0
Kemna Bau Andreae	80,0
Ingenieurbüros	
Bertrandt	100,0
Arcadis Deutschland	87,4
Ferchau Engineering	73,2
IT-Berater	
Sopra Steria	100,0
Dataport	89,9
Capgemini	82,7
Controlware	74,8
T-Systems International	73,0
IT-Dienstleister	
Datev	100,0



Kundenberatung Basis für erfolgreiche Geschäfte

Branche/Unternehmen	Punkte
QSC	72,3
Cisco Systems	63,2
Kabelnetzbetreiber	
Kabel Deutschland	100,0
Kaufhäuser	
KaDeWe	100,0
Kommunale Ver- & Entsorger	
Stadtreinigung Hamburg	100,0
ESWE Versorgungsgesellschaft	94,0
E.DIS	56,4
Kommunikationsdienstleister	
Avaya	100,0
KiKxxl	56,5
Kreditkarten	
Master Card	100,0
Visa Card	85,6
Küchenmöbel	
K+A Küchen Aktuell	100,0
Noite Küchen	65,3
Schüller Möbel	65,3
Häcker Küchen	65,1
Labordiagnostiker	
Wessling Holding	100,0
SGS Institut Fresenius	57,6
Lagereien	
Nordfrost	100,0
Trans Service Team	87,5
Landes- & Förderbanken	
Helaba	100,0
LBBW Landesbank Baden-Württemberg	83,9
NRW.Bank	62,1
Leasinggesellschaften	
Open Grid Europe	100,0
Grenke	58,9
Mitnetz Strom	51,1
VR-Leasing	80,2

Branche/Unternehmen	Punkte
Lichttechnik	
Zumtobel Lighting	100,0
Trilux	85,4
Logistikunternehmen	
SSI Schäfer	100,0
Müller Die lila Logistik	74,7
UPS SCS	61,1
Dachser	52,2
Matratzen	
Dänisches Bettenlager	100,0
Medizintechnikunternehmen	
Fresenius	100,0
Sartorius	59,8
Medtronic	53,3
Messen	
Messe München	100,0
Messe Berlin	89,5
Landesmesse Stuttgart	68,3
Messe Düsseldorf	64,4
Mobilfunkanbieter	
Vodafone	100,0
Mode- & Textilhäuser	
NKD	100,0
Takko	59,0
KiK	54,0
Nachhilfenanbieter	
Studienkreis	100,0
Natur- & Biomärkte, Reformhäuser	
Denn's Biomarkt	100,0
Alnatura	58,2
Basic	56,2
Netzbetreiber	
Open Grid Europe	100,0
50Hertz	58,9
Mitnetz Strom	51,1
LEW Verteilnetz	50,5

Branche/Unternehmen	Punkte
Öffentlicher Dienst	
Bundesagentur für Arbeit	100,0
Deutsche Rentenversicherung	73,0
Europäische Zentralbank	64,3
Online-Bürobedarfshändler	
Lyreco	100,0
Online-Versandhändler	
Amazon	100,0
Parfümerien	
Douglas	100,0
Pflege- & Hilfsdienste	
AWO Service	100,0
Pflege- & Seniorenheime	
Collegium Augustinum	100,0
SeniVita Sozial	90,8
Hospital zum Heiligen Geist mit Oberalten-Stift, Marien-Magdalenen-Kloster & Altendank	72,0
Compassio	69,4
Kursana Care	68,4
Alloheim Senioren-Residenzen	54,7
Portale, Communitys & Suchmaschinen	
Google	100,0
Post- & Kurierdienste	
DHL	100,0
Privatbanken	
Bankhaus Lampe	100,0
Berenberg Bank	81,4
Hauck & Aufhäuser Privatbankiers	80,9
HSBC Trinkaus & Burkhardt	60,9
Prüfungsgesellschaften	
TÜV Rheinland	100,0
TÜV Süd	65,9
Rechtsdienstleistungen & -anwälte	
Heuking Kühn Lüer Wojtek	100,0
Freshfields Bruckhaus Deringer	80,1
Taylor Wessing Partnerschaftsgesellschaft	62,5
Regional- & Nahverkehr	
Hamburger Hochbahn	100,0
S-Bahn Berlin	84,2
ESWE Verkehrsgesellschaft	77,4
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen	71,7
Berliner Verkehrsbetriebe	64,8
Üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe	54,1
S-Bahn Hamburg	52,6
Reisegesellschaften	
TUI	100,0
DER Deutsches Reisebüro	73,8
Schiffslinien & -touristik	
AIDA Cruises	100,0
Hapag-Lloyd	79,4

Branche/Unternehmen	Punkte
Schuhe	
Birkenstock Orthopädie	100,0
Deichmann	51,0
Schuhhändler	
Foot Locker Germany	100,0
Service-Dienstleister	
las	100,0
Sicherheitsdienste	
Securitas	100,0
FraSec	86,3
Fraport Security Services	52,5
Prosegur	52,5
Smart-Home-Lösungen	
Loxone	100,0
Rademacher	86,9
Software- & Hardware-Entwickler	
Intelligence	100,0
Heitec	76,6
Software-Unternehmen	
Microsoft	100,0
Solartechnik	
SMA Solar Technology	100,0
Sozial- & Gesundheitsunternehmen	
Malteser Deutschland	100,0
Alexianer	71,9
Contilia	59,0
Soziale Dienste	
Johanniter	100,0
Sparda-Banken	
Sparda-Bank Hessen	100,0
Sparda-Bank West	63,2
Sparda-Bank München	52,9
Sparkassen	
Sparkasse Köln-Bonn	100,0
Sparkasse Düren	91,1
Kreissparkasse Köln	89,7
Hamburger Sparkasse	85,0
Nassauische Sparkasse	77,4
Sparkasse Regensburg	69,7
Landessparkasse Oldenburg	59,2
Sparkasse Vorderpfalz	53,5
Spezialbanken	
DZ Bank	100,0
Deutsche Apotheker- und Ärztebank	58,7
Spielwarengeschäfte	
myToys.de	100,0
Sportgeschäfte	
Intersport	100,0
Decathlon	66,5
Stadtwerke	
WSW Wuppertaler Stadtwerke	100,0
Stadtwerke München	94,7
Stadtwerke Münster	92,2
Stadtwerke Hannover	88,0
Stadtwerke Karlsruhe	84,6

Branche/Unternehmen	Punkte
Stadtwerke Konstanz	70,6
Stadtwerke Jena	70,5
Stadtwerke Osnabrück	66,6
Stadtwerke Bonn	66,5
Stadtwerke Halle	65,6
SWE Stadtwerke Erfurt	64,2
Stadtwerke Solingen	55,8
SWK Stadtwerke Krefeld	54,6
Stadtwerke Trier	51,9
Steakhäuser	
Maredo	100,0
Stellenvermittlungsagenturen	
Expertis	100,0
DIS	74,3
Strom- & Gasnetzbetreiber	
Bayernwerk	100,0
Supermärkte	
Rewe	100,0
Edeka	86,8
Kaufland	53,9
Systemgastronomie	
Burger King	100,0
Vapiano	59,5
Nordsee	55,4
Tankstellen	
Retail Operating Company Deutschland	100,0
Technische Dienstleister	
Steinbeis für Technologietransfer	100,0
B&O Gruppe	68,3
Telekommunikationsanbieter	
Telefónica	100,0
Ericsson	72,4
Verizon	56,4
Textileinzelhändler	
Engelbert Strauss	100,0
Textilvermieter	
Bardusch	100,0
Uhren- & Schmuckgeschäfte	
Wempe	100,0
Christ	65,9
Beeline	52,2
Unterstützung für behinderte Menschen	
Reha – Berufliche und soziale Teilhabe von Menschen mit Behinderung	100,0
Evangelische Stiftung Hephata	69,6
Heinrich-Haus	53,6
Unterstützung für Benachteiligte	
Brücke Schleswig-Holstein	100,0
Unterstützung für Kinder & Jugendliche	
SOS-Kinderdorf	100,0
Vereine	
ADAC	100,0

Branche/Unternehmen	Punkte
Verkehrsgastronomie	
Alex Gaststätten	100,0
Vermieter von Maschinen & Geräten	
HKL Baumaschinen	100,0
Vermögensverwalter	
WM-B Vermögensverwaltung	100,0
EuroPentair	66,2
Versicherungen	
Signal Iduna	100,0
Aachen Münchener	50,4
Versicherungsmakler	
Ecclesia Versicherungsdienst	100,0
Funk Gruppe	57,1
Volks- & Raiffeisenbanken	
Volksbank Mittelhessen	100,0
Hannoversche Volksbank	92,3
Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee	81,8
Dortmunder Volksbank	66,6
Volksbank Sauerland	57,9
Wiesbadener Volksbank	55,4
Berliner Volksbank	55,0
Weinhändler	
Jacques' Wein-Depot	100,0
Weiterbildungsanbieter	
DAA Deutsche Angestellten-Akademie	100,0
BBW Akademie für betriebswirtschaftliche Weiterbildung	91,6
Berufliche Fortbildungszentren der Bayerischen Wirtschaft	59,0
Werkstätten	
WZB Werkstattzentrum für behinderte Menschen der Lebenshilfe	100,0
Wertachtal-Werkstätten Kaufbeuren-Marktoberdorf	59,5
Bamberger Lebenshilfe-Werkstätten – Werkstatt für behinderte Menschen	54,9
Haus Freudenberg	50,3
Werkzeuge & Geräte	
Festool	100,0
FrancoTyp-Postalia	91,9
Wirtschaftsprüfer & Steuerberater	
KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft	100,0
Ecovis Europe	75,1
Deloitte & Touche	54,1
Wohnungsunternehmen	
Gewobag	100,0
Howoge	51,8
Zahlungsdienstleister	
Wirecard	100,0

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