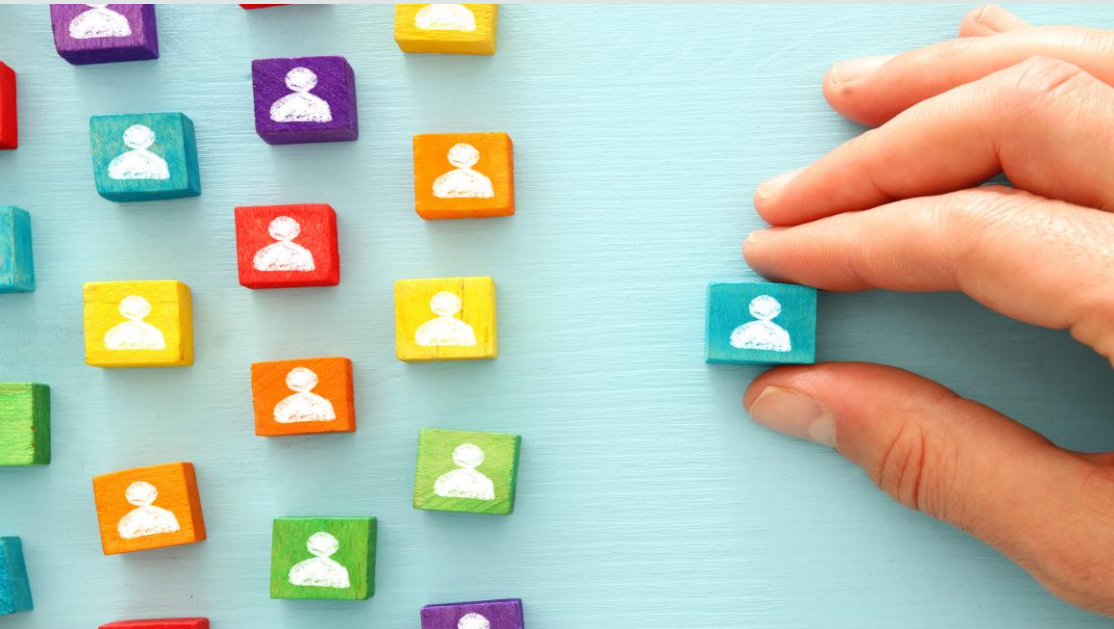




# Kundenurteil: Fairness von Personaldienstleistern 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 17 Personaldienstleister für Arbeitgeber und 31 Personaldienstleister für Arbeitnehmer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH	
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung	
<b>Erhebungszeitraum</b>	Februar / März 2019	
<b>Stichprobe</b>	<p>317 Kunden mit 468 Urteilen zu 17 Personaldienstleistern für Arbeitgeber                      1.138 Kunden mit 1.711 Urteilen zu 31 Personaldienstleistern für Arbeitnehmer                      (Bewertung von bis zu 2 Personaldienstleistern, mit denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Erfahrungen gemacht haben)</p>	
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 Personaldienstleister für Arbeitgeber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecco</li> <li>• Amadeus FiRe</li> <li>• DEKRA Arbeit</li> <li>• DIS AG</li> <li>• Hays</li> <li>• Hofmann Personal</li> <li>• Job AG</li> <li>• Manpower</li> <li>• Office People</li> <li>• persona service</li> <li>• Randstad</li> <li>• Robert Half</li> <li>• Runtime</li> <li>• START NRW</li> <li>• TimePartner</li> <li>• Unique</li> <li>• ZAG</li> </ul>	<p>Detailergebnisse für 31 Personaldienstleister für Arbeitnehmer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AB Zeitpersonal</li> <li>• ACTIEF Personalmanagement</li> <li>• Adecco</li> <li>• Allpersona</li> <li>• Amadeus FiRe</li> <li>• ARWA Personaldienstleistungen</li> <li>• DEKRA Arbeit</li> <li>• DIS AG</li> <li>• Hays</li> <li>• Hofmann Personal</li> <li>• iperdi</li> <li>• Job AG</li> <li>• Manpower</li> <li>• Office People</li> <li>• Orizon</li> <li>• PARTNER</li> <li>• PEAG Personal</li> <li>• persona service</li> <li>• Piening</li> <li>• Randstad</li> <li>• Robert Half</li> <li>• Runtime</li> <li>• START NRW</li> <li>• TABEL Personal</li> <li>• Technicum</li> <li>• tempo-team</li> <li>• TEMPTON</li> <li>• TimePartner</li> <li>• trenkwalder</li> <li>• Unique</li> <li>• ZAG</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	485 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Leistungsangebot</b> *Bei Personalvermittlern für Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung von Stellen- bzw. Bewerberprofilen</li> <li>• Adäquatheit der Rekrutierungswege</li> <li>• Nützlichkeit der Bedarfsanalyse bei Kandidatensuche</li> <li>• Passgenauigkeit der Kandidaten</li> <li>• Kompetenzbezogene Attraktivität der Kandidaten</li> <li>• Unkompliziertheit bei der Vermittlung</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Referenzen</li> </ul>
<b>Faires Leistungsangebot</b> *Bei Personalvermittlern für Arbeitnehmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vielzahl interessanter Stellenangebote</li> <li>• Proaktive Information bei Vakanzen</li> <li>• Regelmäßige Stellenangebote</li> <li>• Individualität der Stellenangebote</li> <li>• Unkomplizierte Vermittlung</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Referenzen</li> <li>• Attraktive Auswahl an potenziellen Arbeitgebern</li> </ul>
<b>Fairer Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Einhaltung von Terminen</li> <li>• Antwortgeschwindigkeit bei Anfragen</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> </ul>
<b>Faire Kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhaltung von Gesprächszusagen</li> <li>• Informationsgehalt der Mitarbeitergespräche</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Vertrauensvolle Kommunikation</li> <li>• Transparenz der Kommunikation</li> </ul>

## Studiendesign (II)

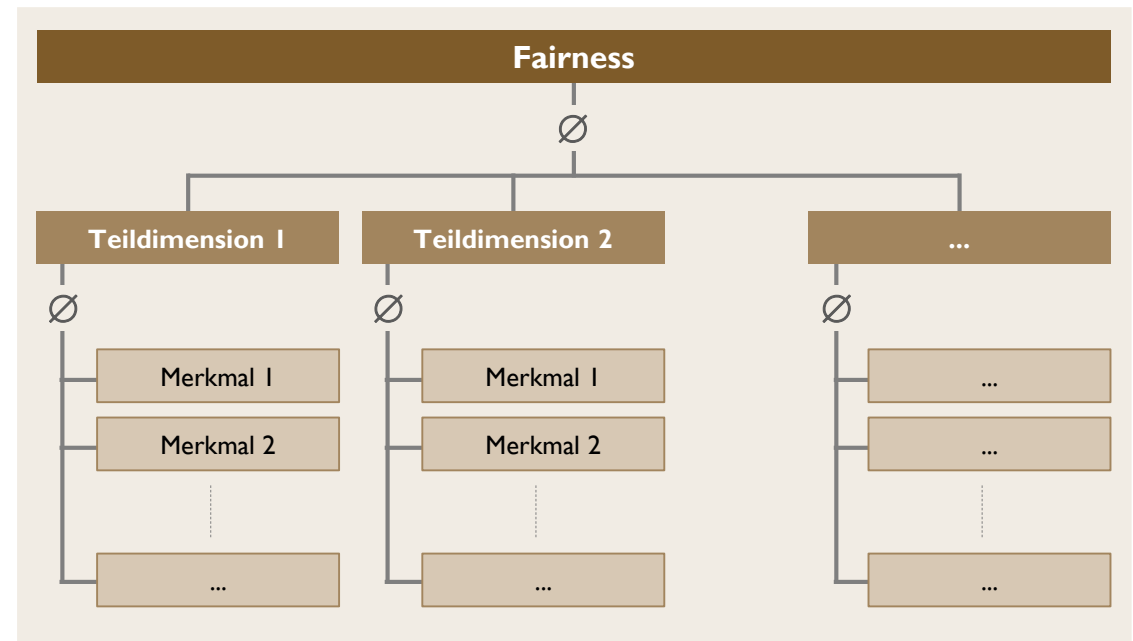
<p><b>Faire Beratung</b></p> <p>*Bei Personalvermittlern für Arbeitgeber</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz und Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Eingehen auf unternehmensspezifische Bedarfe</li> <li>• Frühzeitige Information zu Vorgehensweise und Ablauf</li> <li>• Zeitlich angemessene Beratung</li> <li>• Kenntnisse über entsprechende Branche</li> <li>• Beratungskompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsumfang während des Vermittlungsprozesses</li> </ul>
<p><b>Faire Beratung</b></p> <p>*Bei Personalvermittlern für Arbeitnehmer</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz und Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Umfassende Analyse der aktuellen Situation</li> <li>• Eingehen auf individuelle Bedarfe</li> <li>• Kenntnisse über regionalen/nationalen Arbeitsmarkt</li> <li>• Umfassende Branchenkenntnisse</li> <li>• Zeitlich angemessene Beratung</li> <li>• Frühzeitige Information zu Vorgehensweise und Ablauf</li> <li>• Intensive Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche</li> <li>• Beratungsumfang während des Vermittlungsprozesses</li> <li>• Umfassende Vergütungsberatung</li> </ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Personaldienstleistern

### Fairness

#### Faires Leistungsangebot\*

- Erstellung von Stellen- bzw. Bewerberprofilen
- Adäquatheit der Rekrutierungswege
- Nützlichkeit der Bedarfsanalyse bei Kandidatensuche
- Passgenauigkeit der Kandidaten
- Kompetenzbezogene Attraktivität der Kandidaten
- Unkompliziertheit bei der Vermittlung
- Glaubwürdigkeit der Referenzen

#### Faires Leistungsangebot\*\*

- Vielzahl interessanter Stellenangebote
- Proaktive Information bei Vakanzen
- Regelmäßige Stellenangebote
- Individualität der Stellenangebote
- Unkomplizierte Vermittlung
- Glaubwürdigkeit der Referenzen
- Attraktive Auswahl an potenziellen Arbeitgebern

#### Fairer Service

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Einhaltung von Terminen
- Antwortgeschwindigkeit bei Anfragen
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

#### Faire Kommunikation

- Einhaltung von Gesprächszusagen
- Informationsgehalt der Mitarbeitergespräche
- Angemessener Informationsumfang
- Vertrauensvolle Kommunikation
- Transparenz der Kommunikation

#### Faire Beratung\*

- Transparenz und Verständlichkeit der Beratung
- Eingehen auf unternehmensspezifische Bedarfe
- Frühzeitige Information zu Vorgehensweise und Ablauf
- Zeitlich angemessene Beratung
- Kenntnisse über entsprechende Branche
- Beratungskompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsumfang während des Vermittlungsprozesses

#### Faire Beratung\*\*

- Transparenz und Verständlichkeit der Beratung
- Umfassende Analyse der aktuellen Situation
- Eingehen auf individuelle Bedarfe
- Kenntnisse über regionalen/nationalen Arbeitsmarkt
- Umfassende Branchenkenntnisse
- Zeitlich angemessene Beratung
- Frühzeitige Information zu Vorgehensweise und Ablauf
- Intensive Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche
- Beratungsumfang während des Vermittlungsprozesses
- Umfassende Vergütungsberatung

\*Bei Personalvermittlern für Arbeitgeber

\*\*Bei Personalvermittlern für Arbeitnehmer

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Personaldienstleister für Arbeitgeber (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Amadeus FiRe
sehr gut	Hofmann Personal
sehr gut	Job AG
sehr gut	persona service
sehr gut	START NRW
gut	DEKRA Arbeit
gut	DIS AG
gut	Office People
gut	Unique
gut	ZAG
	Adecco
	Hays
	Manpower
	Randstad
	Robert Half
	Runtime
	TimePartner

Faires Leistungsangebot	
sehr gut	Hofmann Personal
sehr gut	Office People
sehr gut	persona service
sehr gut	START NRW
sehr gut	ZAG
gut	Adecco
gut	Amadeus FiRe
gut	DEKRA Arbeit
gut	DIS AG
gut	Job AG
gut	Unique
	Hays
	Manpower
	Randstad
	Robert Half
	Runtime
	TimePartner

Fairer Service	
sehr gut	Amadeus FiRe
sehr gut	DEKRA Arbeit
sehr gut	Hofmann Personal
sehr gut	persona service
sehr gut	Unique
gut	DIS AG
gut	Job AG
gut	Manpower
gut	START NRW
gut	ZAG
	Adecco
	Hays
	Office People
	Randstad
	Robert Half
	Runtime
	TimePartner

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Personaldienstleister für Arbeitgeber (II)

Faire Kommunikation		Faire Beratung	
sehr gut	Amadeus FiRe	sehr gut	DEKRA Arbeit
sehr gut	Hofmann Personal	sehr gut	Hofmann Personal
sehr gut	persona service	sehr gut	Job AG
sehr gut	Unique	sehr gut	persona service
sehr gut	ZAG	gut	Amadeus FiRe
gut	Adecco	gut	DIS AG
gut	DEKRA Arbeit	gut	Manpower
gut	DIS AG	gut	START NRW
gut	Job AG	gut	ZAG
gut	Office People		Adecco
gut	START NRW		Hays
	Hays		Office People
	Manpower		Randstad
	Randstad		Robert Half
	Robert Half		Runtime
	Runtime		TimePartner
	TimePartner		Unique

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.



## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Personaldienstleister für Arbeitnehmer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	DEKRA Arbeit
sehr gut	Job AG
sehr gut	PEAG Personal
sehr gut	persona service
sehr gut	Piening
sehr gut	Technicum
sehr gut	tempo-team
sehr gut	Unique
gut	Allpersona
gut	DIS AG
gut	Hays
gut	Hofmann Personal
gut	TABEL Personal
gut	TEMPTON
gut	ZAG
	AB Zeitpersonal
	ACTIEF Personalmanagement
	Adecco
	Amadeus FiRe
	ARWA Personaldienstleistungen
	iperdi
	Manpower
	Office People
	Orizon
	PARTNER
	Randstad
	Robert Half
	Runtime
	START NRW
	TimePartner
	trenkwalder

Faires Leistungsangebot	
sehr gut	Allpersona
sehr gut	DEKRA Arbeit
sehr gut	Hays
sehr gut	Job AG
sehr gut	PEAG Personal
sehr gut	TABEL Personal
sehr gut	Technicum
sehr gut	Unique
gut	Adecco
gut	DIS AG
gut	Hofmann Personal
gut	PARTNER
gut	persona service
gut	Piening
gut	Runtime
gut	tempo-team
gut	ZAG
	AB Zeitpersonal
	ACTIEF Personalmanagement
	Amadeus FiRe
	ARWA Personaldienstleistungen
	iperdi
	Manpower
	Office People
	Orizon
	Randstad
	Robert Half
	START NRW
	TEMPTON
	TimePartner
	trenkwalder

Fairer Service	
sehr gut	Job AG
sehr gut	PEAG Personal
sehr gut	persona service
sehr gut	Piening
sehr gut	Technicum
sehr gut	Unique
sehr gut	ZAG
gut	Adecco
gut	DEKRA Arbeit
gut	DIS AG
gut	Hays
gut	Hofmann Personal
gut	Manpower
gut	tempo-team
gut	TEMPTON
	AB Zeitpersonal
	ACTIEF Personalmanagement
	Allpersona
	Amadeus FiRe
	ARWA Personaldienstleistungen
	iperdi
	Office People
	Orizon
	PARTNER
	Randstad
	Robert Half
	Runtime
	START NRW
	TABEL Personal
	TimePartner
	trenkwalder

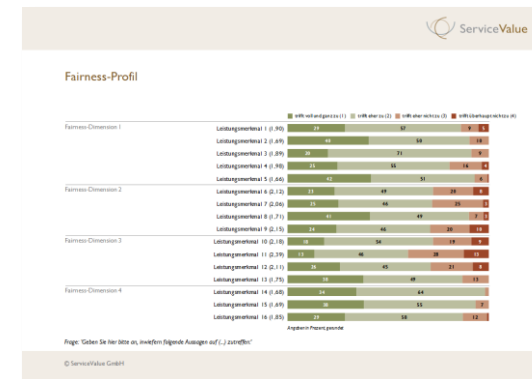
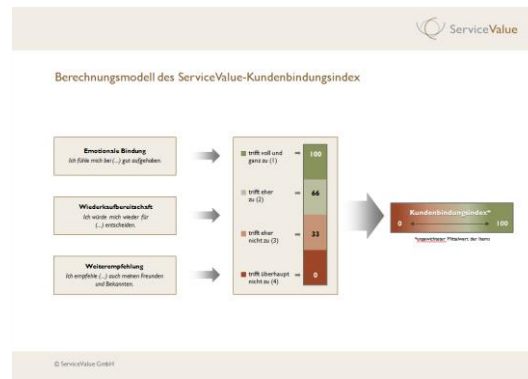
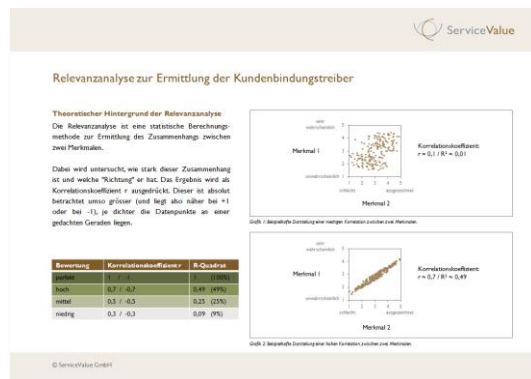
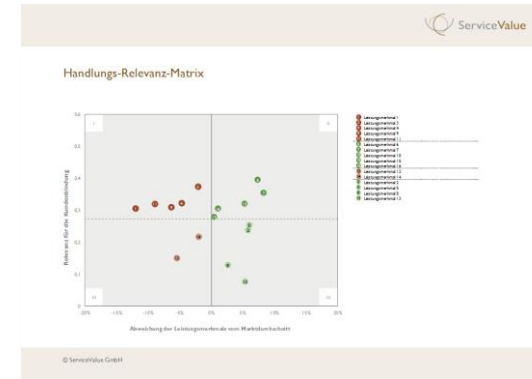
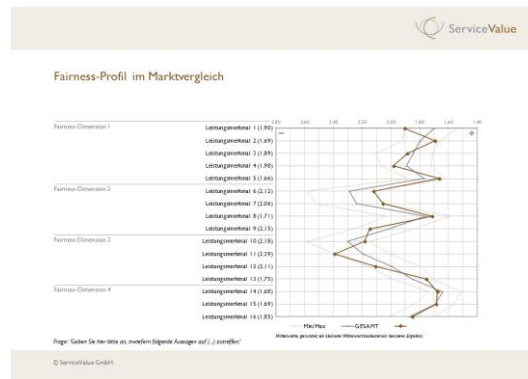
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Personaldienstleister für Arbeitnehmer (II)

Faire Kommunikation		Faire Beratung	
sehr gut	DEKRA Arbeit	sehr gut	Job AG
sehr gut	Job AG	sehr gut	PEAG Personal
sehr gut	persona service	sehr gut	Piening
sehr gut	Piening	sehr gut	TABEL Personal
sehr gut	Technicum	sehr gut	Technicum
sehr gut	tempo-team	sehr gut	Unique
sehr gut	Unique	gut	Allpersona
sehr gut	ZAG	gut	DEKRA Arbeit
gut	Allpersona	gut	DIS AG
gut	Amadeus FiRe	gut	Hays
gut	DIS AG	gut	Hofmann Personal
gut	Hays	gut	PARTNER
gut	Hofmann Personal	gut	persona service
gut	Orizon	gut	tempo-team
gut	PEAG Personal	gut	TEMPTON
gut	Runtime	gut	ZAG
gut	TEMPTON		AB Zeitpersonal
	AB Zeitpersonal		ACTIEF Personalmanagement
	ACTIEF Personalmanagement		Adecco
	Adecco		Amadeus FiRe
	ARWA Personaldienstleistungen		ARWA Personaldienstleistungen
	iperdi		iperdi
	Manpower		Manpower
	Office People		Office People
	PARTNER		Orizon
	Randstad		Randstad
	Robert Half		Robert Half
	START NRW		Runtime
	TABEL Personal		START NRW
	TimePartner		TimePartner
	trenkwalder		trenkwalder

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

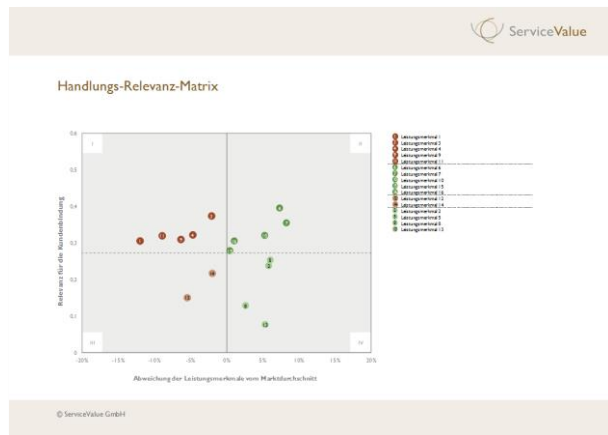
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

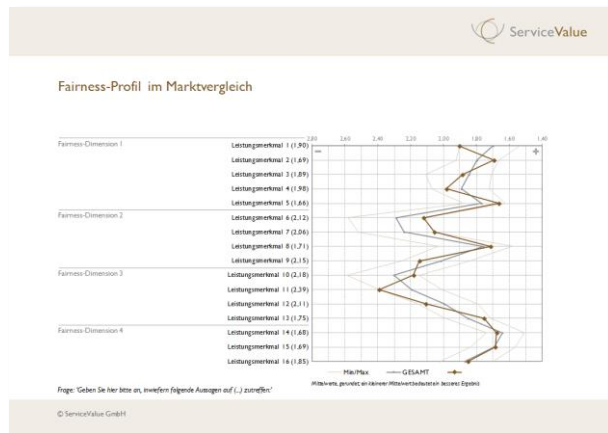
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

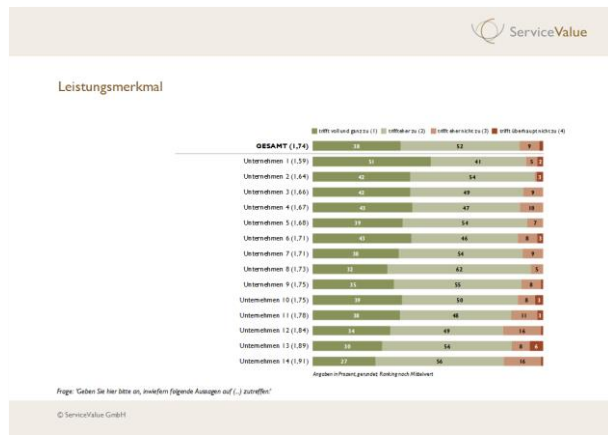
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



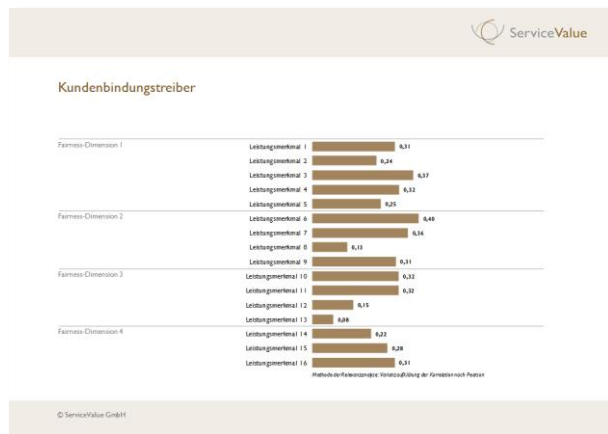
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Personaldienstleistern 2019“ (Einzelexemplar, 485 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Personaldienstleistern 2019“ (Einzelexemplar, 485 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum / Kontakt

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**  
Dürener Str. 34I  
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0  
Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)  
[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya – Fotolia.com / Tomerta – Stock.adobe.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de