



Kundenurteil: Fairness von Entsorgungsdienstleistern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 23 Entsorgungsdienstleister



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Dezember 2018 – Januar 2018
Stichprobe	1.615 Kunden mit 1.791 Kundenurteilen zu 23 Entsorgungsdienstleistern (Bewertung von bis zu 2 Entsorgungsdienstleistern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>23 Entsorgungsdienstleistern</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abfallwirtschaft Nürnberg • aha Hannover • ALBA • AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln • AWISTA • AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München • BSR Berlin • DREKOPF • EDG- Entsorgung Dortmund • EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland • Entsorgungsbetriebe Essen • EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf • Fehr-Gruppe • FES (Die Rhein-Main-Macher) • Jakob Becker/Becker Umweltdienste • Kühl Entsorgung & Recycling • Nehlsen • REMONDIS • Schönackers Umweltdienste • Stadtreinigung Hamburg • SUEZ • Tönsmeier • Veolia Umweltservice
Gesamtumfang	172 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faire Entsorgungsangebote	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenfreundlichkeit der Öffnungszeiten • Übersichtlichkeit der Abgabebereiche • Infrastrukturelle Anbindung der Wertstoff- oder Recyclinghöfe • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter vor Ort
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Unkomplizierte Terminvereinbarung • Verbindliche Einhaltung von Terminen • Informationsgehalt und Strukturiertheit des Online-Auftritts • Umgehende Beantwortung von E-Mail-Anfragen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung zur Abfallvermeidung / Recycling • Nachhaltige und fachgerechte Beratung • Fachkompetenz der Mitarbeiter
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Leistungstransparenz • Kostentransparenz
Faires Schadstoffmobil*	<ul style="list-style-type: none"> • Termine und Örtlichkeiten von Schadstoff-Mobilen

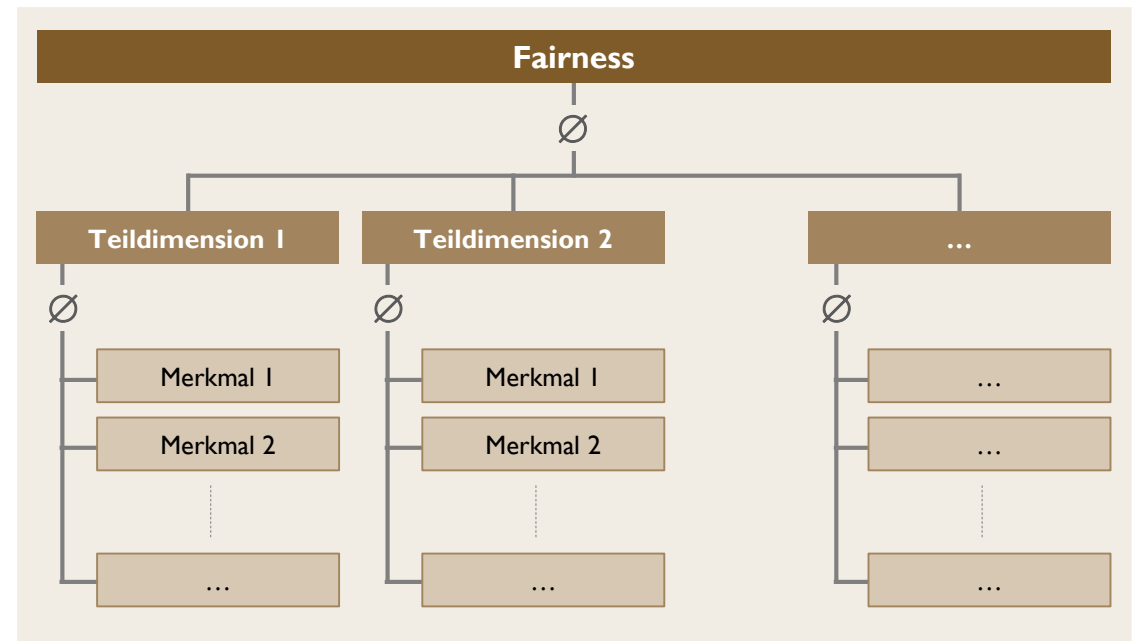
*Nicht bei allen Anbietern verfügbar

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 Entsorgungsdienstleistern

Fairness

Faire Entsorgungsangebote

- Kundenfreundlichkeit der Öffnungszeiten
- Übersichtlichkeit der Abgabebereiche
- Infrastrukturelle Anbindung der Wertstoff- oder Recyclinghöfe
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter vor Ort

Fairer Kundenservice

- Unkomplizierte Terminvereinbarung
- Verbindliche Einhaltung von Terminen
- Informationsgehalt und Strukturiertheit des Online-Auftritts
- Umgehende Beantwortung von E-Mail-Anfragen

Faire Kundenberatung

- Beratung zur Abfallvermeidung / Recycling
- Nachhaltige und fachgerechte Beratung
- Fachkompetenz der Mitarbeiter

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Leistungstransparenz
- Kostentransparenz

Fairness von Entsorgungsdienstleistern mit Schadstoffmobil

Faires Schadstoffmobil*

- Termine und Örtlichkeiten von Schadstoff-Mobilen

*Nicht bei allen Anbietern verfügbar

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Entsorgungsdienstleister (I)

FAIRNESS	
sehr gut	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
sehr gut	FES (Die Rhein-Main-Macher)
sehr gut	Jakob Becker/Becker Umweltdienste
sehr gut	Kühl Entsorgung & Recycling
sehr gut	Nehlsen
sehr gut	Stadtreinigung Hamburg
sehr gut	SUEZ
sehr gut	Tönsmeier
sehr gut	Veolia Umweltservice
gut	ALBA
gut	AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München
gut	BSR Berlin
gut	DREKOPF
gut	REMONDIS
	Abfallwirtschaft Nürnberg
	aha Hannover
	AWISTA
	EDG- Entsorgung Dortmund
	EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland
	Entsorgungsbetriebe Essen
	EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf
	Fehr-Gruppe
	Schönackers Umweltdienste

Faire Entsorgungsangebote	
sehr gut	ALBA
sehr gut	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
sehr gut	AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München
sehr gut	BSR Berlin
sehr gut	DREKOPF
sehr gut	Jakob Becker/Becker Umweltdienste
sehr gut	Nehlsen
sehr gut	SUEZ
sehr gut	Tönsmeier
gut	Abfallwirtschaft Nürnberg
gut	EDG- Entsorgung Dortmund
gut	FES (Die Rhein-Main-Macher)
gut	REMONDIS
gut	Stadtreinigung Hamburg
gut	Veolia Umweltservice
	aha Hannover
	AWISTA
	EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland
	Entsorgungsbetriebe Essen
	EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf
	Fehr-Gruppe
	Kühl Entsorgung & Recycling
	Schönackers Umweltdienste

Fairer Kundenservice	
sehr gut	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
sehr gut	FES (Die Rhein-Main-Macher)
sehr gut	Kühl Entsorgung & Recycling
sehr gut	Nehlsen
sehr gut	Tönsmeier
sehr gut	Veolia Umweltservice
gut	AWISTA
gut	Jakob Becker/Becker Umweltdienste
gut	REMONDIS
gut	Schönackers Umweltdienste
gut	Stadtreinigung Hamburg
gut	SUEZ
	Abfallwirtschaft Nürnberg
	aha Hannover
	ALBA
	AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München
	BSR Berlin
	DREKOPF
	EDG- Entsorgung Dortmund
	EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland
	Entsorgungsbetriebe Essen
	EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf
	Fehr-Gruppe

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Entsorgungsdienstleister (II)

Faire Kundenberatung	
sehr gut	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
sehr gut	DREKOPF
sehr gut	FES (Die Rhein-Main-Macher)
sehr gut	Jakob Becker/Becker Umweltdienste
sehr gut	Kühl Entsorgung & Recycling
sehr gut	Stadtreinigung Hamburg
sehr gut	SUEZ
gut	AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München
gut	Nehlsen
gut	REMONDIS
gut	Tönsmeier
gut	Veolia Umweltservice
	Abfallwirtschaft Nürnberg
	aha Hannover
	ALBA
	AWISTA
	BSR Berlin
	EDG- Entsorgung Dortmund
	EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland
	Entsorgungsbetriebe Essen
	EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf
	Fehr-Gruppe
	Schönmackers Umweltdienste

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ALBA
sehr gut	FES (Die Rhein-Main-Macher)
sehr gut	Kühl Entsorgung & Recycling
sehr gut	Nehlsen
sehr gut	Tönsmeier
sehr gut	Veolia Umweltservice
gut	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
gut	AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München
gut	BSR Berlin
gut	DREKOPF
gut	EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf
gut	Jakob Becker/Becker Umweltdienste
gut	Stadtreinigung Hamburg
gut	SUEZ
	Abfallwirtschaft Nürnberg
	aha Hannover
	AWISTA
	EDG- Entsorgung Dortmund
	EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland
	Entsorgungsbetriebe Essen
	Fehr-Gruppe
	REMONDIS
	Schönmackers Umweltdienste

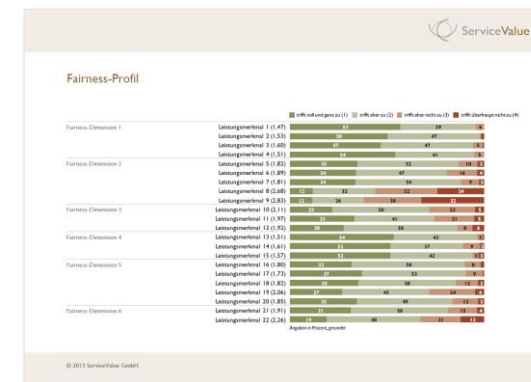
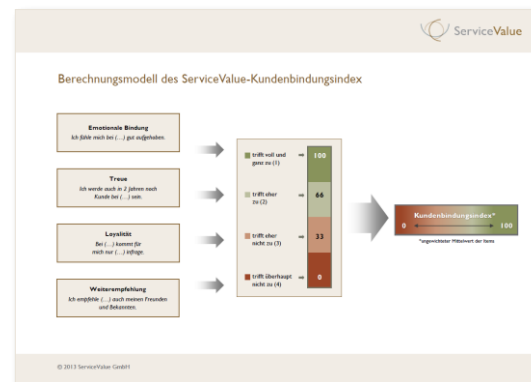
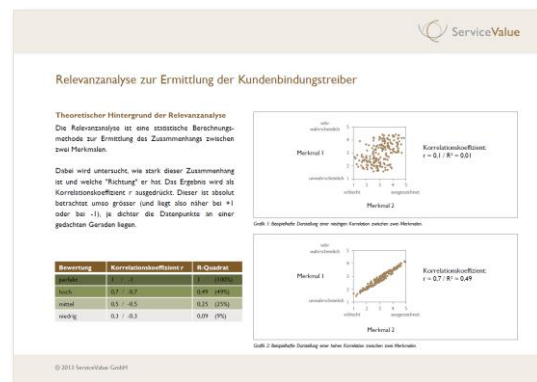
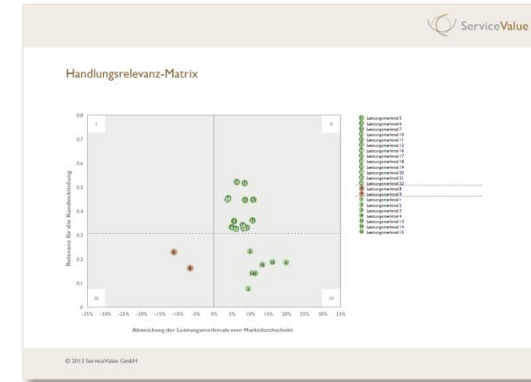
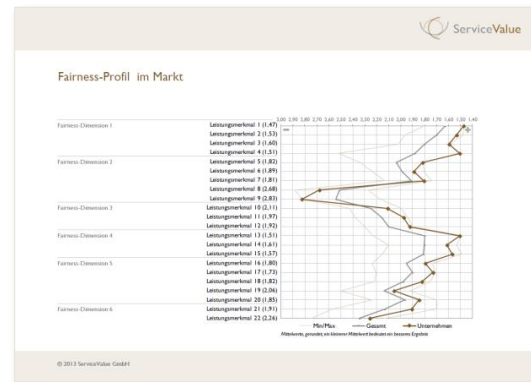
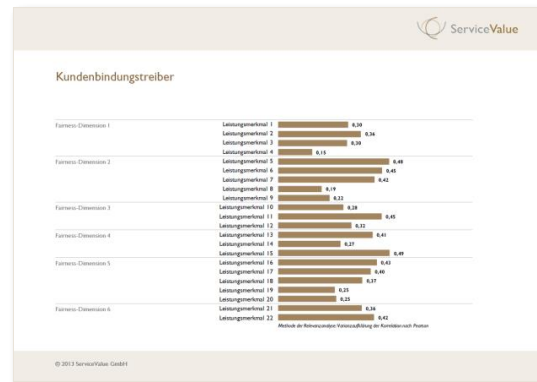
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Entsorgungsdienstleister mit Schadstoffmobil

Faires Schadstoffmobil	
sehr gut	DREKOPF
sehr gut	FES (Die Rhein-Main-Macher)
sehr gut	Jakob Becker/Becker Umweltdienste
sehr gut	Kühl Entsorgung & Recycling
sehr gut	REMONDIS
sehr gut	Tönsmeier
gut	AWISTA
gut	BSR Berlin
gut	EGW-Entsorgungsges. Westmünsterland
gut	Fehr-Gruppe
gut	Nehlsen
gut	Stadtreinigung Hamburg
gut	SUEZ
gut	Veolia Umweltservice
	Abfallwirtschaft Nürnberg
	aha Hannover
	ALBA
	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln
	AWM Abfallwirtschaftsbetriebe München
	Entsorgungsbetriebe Essen
	Schönackers Umweltdienste

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



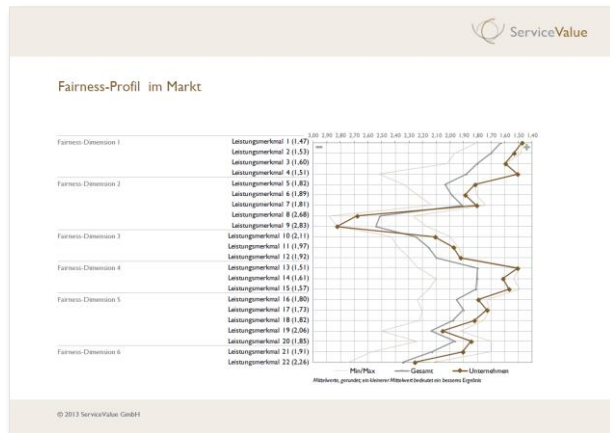
Anonymisierte Musterfolien

... 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 Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter

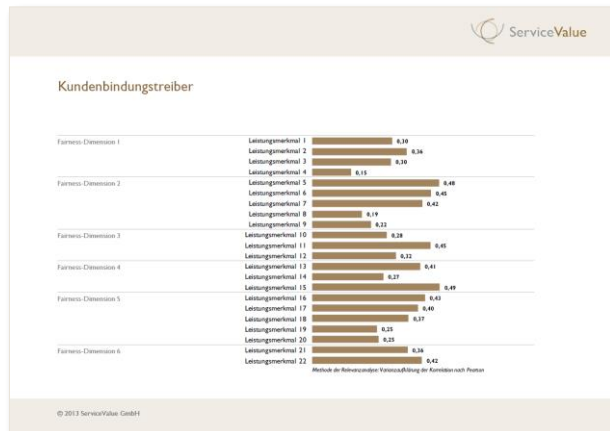


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Fairness von Entsorgungsdienstleistern 2018“ (Einzelexemplar, 172 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 „Fairness von Entsorgungsdienstleistern 2018“ (Einzelexemplar, 172 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

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

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

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

www.ServiceValue.de

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, / S_eyetronic – fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

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

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de