



# Studienbericht zu „Deutschlands beste Berater 2020“

Untersuchungsdesign, Auszeichnungen,  
Rankings und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

**DIE**  **WELT**

## Inhalt

1. Untersuchungsdesign	2
2. Auszeichnungen	10
3. Kurzportrait ServiceValue	19

## Studiensteckbrief (I)

<b>Studienkonzept</b>	DIE WELT und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung in einem hochspezialisierten B2B-Panel, wo ausschließlich Entscheider, Einkäufer und Nutzer aus unterschiedlichsten Branchen der Wirtschaft Befragungsteilnehmer sind
<b>Erhebungszeitraum</b>	März / April 2020
<b>Stichprobe</b>	n = 2.486 Firmenkunden zu insgesamt 179 Beratungsunternehmen in sieben Beratungskategorien. Jeder Firmenkunde konnte in bis zu drei Beratungskategorien ein Beratungsunternehmen bewerten (n = 3.181 Firmenkundenurteile). Ergebnisse für Beratungsunternehmen mit n < 12 Firmenkundenurteile werden nicht ausgewertet und dargestellt.
<b>Auswertung</b>	<p>Darstellung der Ergebnisse für sieben Beratungskategorien mit insgesamt 116 Beratungsunternehmen.</p> <p>Detailergebnisse für 20 Beratungsunternehmen in der Kategorie „Strategieberatung“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A.T. Kearney</li> <li>• Accenture</li> <li>• Bain &amp; Company</li> <li>• BearingPoint</li> <li>• Boston Consulting Group</li> <li>• Capgemini Consulting</li> <li>• Deloitte Consulting</li> <li>• enerson</li> <li>• EY (Ernst &amp; Young)</li> <li>• IBM Business Consulting</li> <li>• Kienbaum Consultants International</li> <li>• KPMG</li> <li>• McKinsey &amp; Company</li> <li>• MSR Consulting</li> <li>• nymoer strategieberatung</li> <li>• P3 Group</li> <li>• PricewaterhouseCoopers</li> <li>• Roland Berger</li> <li>• Simon Kucher &amp; Partner</li> <li>• strategy&amp;</li> </ul>

## Studiensteckbrief (II)

### **Auswertung** (Fortsetzung)

#### Detailergebnisse für 14 Beratungsunternehmen in Kategorie „Organisationsberatung“

- A.T. Kearney
- Arthur D. Little
- Boston Consulting Group
- Capgemini Consulting
- Deloitte Consulting
- EY (Ernst & Young)
- Homburg & Partner
- initio Organisationsberatung
- Kienbaum Consultants International
- McKinsey & Company
- MSR Consulting
- PricewaterhouseCoopers
- Roland Berger
- Struktur Management Partner

#### Detailergebnisse für 14 Beratungsunternehmen in Kategorie „Personalberatung“

- Amrop Civitas
- Baumann Unternehmensberatung
- Delta Management Consultants
- Glasford International
- Heads!
- Indigo Headhunters
- InterSearch Personalberatung
- Kienbaum Consultants International
- KKC Berater
- Michael Page
- PAPE Consulting Group
- Rochus Mummert
- Signium Deutschland
- Steinbach & Partner

## Studiensteckbrief (III)

### **Auswertung** (Fortsetzung)

Detaillierergebnisse für 20 Beratungsunternehmen in Kategorie „IT-Beratung“

- Accenture
- adesso
- arvato Systems
- Atos
- Bloom Partners
- blueforte
- BTC Business Technology Consulting
- Capgemini Consulting
- Detecon International
- DXC Technology
- enerson
- expleo
- IBM Business Consulting
- itelligence
- matrix technology
- mgm technology partners
- msg systems
- NTT DATA
- T-Systems Multimedia Solutions
- Woodpecker Finch

## Studiensteckbrief (IV)

### **Auswertung** (Fortsetzung)

Detaillierergebnisse für 14 Beratungsunternehmen in der Kategorie „Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung“

- Baker Tilly
- BBO Steuerberatungsgesellschaft
- BDO
- Deloitte Consulting
- DORNBACH
- Dr. Kleeberg & Partner
- Ebner Stolz Mönning Bachem
- Esche Schümann Commichau
- EY (Ernst & Young)
- FALK & Co
- KPMG
- PricewaterHouseCoopers
- Rödl & Partner
- Solidaris

## Studiensteckbrief (V)

### **Auswertung** (Fortsetzung)

Detailergebnisse für 17 Beratungsunternehmen in Kategorie „Kommunikationsberatung“

- A&B One
- achtung!
- Edelman
- F&H Porter Novelli
- FAKTOR 3
- fischerAppelt
- FleishmanHillard Germany
- follow red
- haebmau (vormals häberlein & mauerer)
- Hill+Knowlton Strategies
- Ketchum
- mc Group
- MSL Germany
- Oliver Schrott Kommunikation
- Palmer Hargreaves
- Serviceplan Gruppe
- Weber Shandwick

## Studiensteckbrief (VI)

<b>Auswertung</b> (Fortsetzung)	Detailergebnisse für 17 Beratungsunternehmen in Kategorie „Studentische Unternehmensberatungen“ <ul style="list-style-type: none"><li>• Academy Consult München</li><li>• Active Bremen</li><li>• BCPro Berlin</li><li>• Company Consulting Team Berlin</li><li>• Consult One Braunschweig</li><li>• consult.IN Ingolstadt</li><li>• Consulting Team Göttingen</li><li>• GalileiConsult Heidelberg</li><li>• Hanseatic Consulting Hamburg</li><li>• INSTEAD Passau</li><li>• Janus Consultants Hannover</li><li>• Junior Business Team Stuttgart</li><li>• Junior Comtec Darmstadt</li><li>• Junior Consulting Team Nürnberg</li><li>• OSCAR Köln/Stuttgart</li><li>• Study &amp; Consult Siegen</li><li>• VIA Studentische Unternehmensberatung Dortmund</li></ul>
<b>Gesamtumfang</b> <b>Berichtsband</b>	324 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign: Konkrete Fragestellungen und Antwortmöglichkeiten

### Gesamtzufriedenheit

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit [Beratungsunternehmen] in Bezug auf [Beratungskategorie]?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind: „ausgezeichnet“ (1), „sehr gut“ (2), „gut“ (3), „mittelmäßig“ (4), „schlecht“ (5)

### Weiterempfehlungsbereitschaft

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Ihnen bekannte Beratungsunternehmen [Beratungsunternehmen] aus der [Beratungskategorie] weiterempfehlen?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind: von „sehr unwahrscheinlich“ (0) bis zu „sehr wahrscheinlich“ (10)

### Service- und Leistungsmerkmale

#### Problemlösungskompetenz

„Die Berater von [...] überzeugen durch eine hohe Problemlösekompetenz.“

#### Umsetzungsorientierung

„Die Berater von [...] agieren nachhaltig umsetzungsorientiert.“

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

„Die Berater von [...] stehen für ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.“

#### Einhalten von Zielvereinbarungen

„Die Berater von [...] halten vereinbarte Ziele konsequent ein.“

#### Transparenter Wissenstransfer

„Die Berater von [...] schaffen einen transparenten Wissenstransfer.“

#### Soziale Kompetenz u. Kommunikationsstärke

„Die Berater von [...] sind sozial kompetent und kommunikationsstark.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind: „trifft voll ganz zu“ (1), „trifft eher zu“ (2), „trifft eher nicht zu“ (3), „trifft überhaupt nicht zu“ (4)

## Inhalt

1. Untersuchungsdesign
2. Auszeichnungen
3. Kurzportrait ServiceValue

## Rankings und Auszeichnungen

Die Unternehmen werden nach ihrer Kundenzufriedenheit bzw. nach ihren Zustimmungswerten gerankt und ausgezeichnet.

Die Rankings beziehen sich auf die „Gesamtzufriedenheit“ und auf drei ausgewählte, in der Praxis sehr bedeutsame Service- und Leistungsmerkmale: die „Problemlösekompetenz“, die „Umsetzungsorientierung“ und das „Preis-Leistungs-Verhältnis“.

Die jeweilige Auszeichnung „Top Berater“ erhalten innerhalb eines Rankings alle Unternehmen, deren Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert über dem jeweiligen durchschnittlichen Mittelwert aller untersuchten und ausgewerteten Unternehmen liegen.

Der Erstplatzierte in einem Ranking erhält die Auszeichnung „Bester Berater“.



## Auszeichnungen in der Beratungskategorie Strategieberatung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	Bain & Company	Bester Berater	Bain & Company	Bester Berater	IBM Business Consulting	Bester Berater	Accenture
Top Berater	IBM Business Consulting	Top Berater	A.T. Kearney	Top Berater	Deloitte Consulting	Top Berater	IBM Business Consulting
Top Berater	A.T. Kearney	Top Berater	Deloitte Consulting	Top Berater	MSR Consulting	Top Berater	Boston Consulting Group
Top Berater	Deloitte Consulting	Top Berater	Boston Consulting Group	Top Berater	BearingPoint	Top Berater	enerson
Top Berater	Accenture	Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	Bain & Company	Top Berater	MSR Consulting
Top Berater	MSR Consulting	Top Berater	BearingPoint	Top Berater	A.T. Kearney	Top Berater	Bain & Company
Top Berater	enerson	Top Berater	MSR Consulting	Top Berater	Accenture	Top Berater	EY (Ernst & Young)
Top Berater	BearingPoint	Top Berater	PricewaterhouseCoopers	Top Berater	enerson	Top Berater	nymoen strategieberatung
Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	IBM Business Consulting			Top Berater	A.T. Kearney
Top Berater	Simon Kucher & Partner	Top Berater	Simon Kucher & Partner			Top Berater	PricewaterhouseCoopers
						Top Berater	Simon Kucher & Partner

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Auszeichnungen in der Beratungskategorie Organisationsberatung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	MSR Consulting	Bester Berater	Deloitte Consulting	Bester Berater	initio Organisationsberatung	Bester Berater	PricewaterhouseCoopers
Top Berater	PricewaterhouseCoopers	Top Berater	PricewaterhouseCoopers	Top Berater	Deloitte Consulting	Top Berater	Deloitte Consulting
Top Berater	A.T. Kearney	Top Berater	A.T. Kearney	Top Berater	PricewaterhouseCoopers	Top Berater	A.T. Kearney
Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	MSR Consulting	Top Berater	MSR Consulting	Top Berater	Homburg & Partner
Top Berater	initio Organisationsberatung	Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	A.T. Kearney	Top Berater	Boston Consulting Group
Top Berater	Deloitte Consulting	Top Berater	Homburg & Partner	Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	initio Organisationsberatung
Top Berater	Boston Consulting Group	Top Berater	initio Organisationsberatung	Top Berater	Homburg & Partner	Top Berater	MSR Consulting
Top Berater	Homburg & Partner			Top Berater	Kienbaum Consultants International		
				Top Berater	Boston Consulting Group		

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Auszeichnungen in der Beratungskategorie Personalberatung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	Delta Management Consultants	Bester Berater	Delta Management Consultants	Bester Berater	Delta Management Consultants	Bester Berater	InterSearch Personalberatung
Top Berater	PAPE Consulting Group	Top Berater	Signium Deutschland	Top Berater	PAPE Consulting Group	Top Berater	Delta Management Consultants
Top Berater	Rochus Mummert	Top Berater	Glasford International	Top Berater	KKC Berater	Top Berater	Signium Deutschland
Top Berater	KKC Berater	Top Berater	PAPE Consulting Group	Top Berater	Rochus Mummert	Top Berater	Glasford International
Top Berater	InterSearch Personalberatung	Top Berater	InterSearch Personalberatung			Top Berater	Rochus Mummert
Top Berater	Glasford International	Top Berater	Rochus Mummert			Top Berater	PAPE Consulting Group
Top Berater	Amrop Civitas						
Top Berater	Signium Deutschland						

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Auszeichnungen in der Beratungskategorie IT-Beratung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	adesso	Bester Berater	adesso	Bester Berater	BTC Business Technology Consulting	Bester Berater	Accenture
Top Berater	DXC Technology	Top Berater	BTC Business Technology Consulting	Top Berater	adesso	Top Berater	adesso
Top Berater	Accenture	Top Berater	mgm technology partners	Top Berater	IBM Business Consulting	Top Berater	IBM Business Consulting
Top Berater	blueforte	Top Berater	IBM Business Consulting	Top Berater	Accenture	Top Berater	NTT DATA
Top Berater	mgm technology partners	Top Berater	NTT DATA	Top Berater	NTT DATA	Top Berater	blueforte
Top Berater	NTT DATA	Top Berater	DXC Technology	Top Berater	enerson	Top Berater	BTC Business Technology Consulting
Top Berater	IBM Business Consulting	Top Berater	blueforte	Top Berater	blueforte	Top Berater	DXC Technology
Top Berater	enerson	Top Berater	Bloom Partners	Top Berater	Bloom Partners	Top Berater	Bloom Partners
Top Berater	BTC Business Technology Consulting	Top Berater	enerson	Top Berater	mgm technology partners	Top Berater	enerson
				Top Berater	DXC Technology	Top Berater	mgm technology partners
				Top Berater	Woodpecker Finch	Top Berater	msg systems
				Top Berater	msg systems		

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Auszeichnungen in der Beratungskategorie Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	Esche Schümann Commichau	Bester Berater	Ebner Stolz Mönning Bachem	Bester Berater	Esche Schümann Commichau	Bester Berater	Esche Schümann Commichau
Top Berater	Ebner Stolz Mönning Bachem	Top Berater	DORNBACH	Top Berater	Ebner Stolz Mönning Bachem	Top Berater	BBO Steuerberatungsgesellschaft
Top Berater	DORNBACH	Top Berater	Esche Schümann Commichau	Top Berater	DORNBACH	Top Berater	FALK & Co
Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	BBO Steuerberatungsgesellschaft	Top Berater	FALK & Co	Top Berater	Rödl & Partner
Top Berater	Rödl & Partner	Top Berater	FALK & Co	Top Berater	Rödl & Partner	Top Berater	DORNBACH
Top Berater	BBO Steuerberatungsgesellschaft	Top Berater	Rödl & Partner	Top Berater	EY (Ernst & Young)	Top Berater	Ebner Stolz Mönning Bachem
		Top Berater	EY (Ernst & Young)			Top Berater	EY (Ernst & Young)

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Auszeichnungen in der Beratungskategorie Kommunikationsberatung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	mc Group	Bester Berater	Edelman	Bester Berater	Edelman	Bester Berater	Oliver Schrott Kommunikation
Top Berater	Edelman	Top Berater	fischerAppelt	Top Berater	achtung!	Top Berater	Ketchum
Top Berater	FleishmanHillard Germany	Top Berater	Oliver Schrott Kommunikation	Top Berater	Serviceplan Gruppe	Top Berater	Serviceplan Gruppe
Top Berater	Oliver Schrott Kommunikation	Top Berater	Ketchum	Top Berater	Oliver Schrott Kommunikation	Top Berater	mc Group
Top Berater	achtung!	Top Berater	achtung!	Top Berater	mc Group	Top Berater	A&B One
Top Berater	fischerAppelt	Top Berater	FleishmanHillard Germany	Top Berater	fischerAppelt	Top Berater	achtung!
Top Berater	Ketchum	Top Berater	Serviceplan Gruppe	Top Berater	FAKTOR 3	Top Berater	Edelman
Top Berater	Weber Shandwick	Top Berater	Weber Shandwick	Top Berater	FleishmanHillard Germany	Top Berater	FAKTOR 3
Top Berater	Serviceplan Gruppe	Top Berater	FAKTOR 3	Top Berater	Ketchum	Top Berater	fischerAppelt
		Top Berater	mc Group			Top Berater	Weber Shandwick
						Top Berater	FleishmanHillard Germany

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Auszeichnungen in der Beratungskategorie Studentische Unternehmensberatung

Gesamtzufriedenheit		Problemlösekompetenz		Umsetzungsorientierung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
Bester Berater	Junior Consulting Team Nürnberg	Bester Berater	Academy Consult München	Bester Berater	Academy Consult München	Bester Berater	OSCAR Köln/Stuttgart
Top Berater	Academy Consult München	Top Berater	Active Bremen	Top Berater	Junior Comtec Darmstadt	Top Berater	Junior Consulting Team Nürnberg
Top Berater	OSCAR Köln/Stuttgart	Top Berater	OSCAR Köln/Stuttgart	Top Berater	Active Bremen	Top Berater	Academy Consult München
Top Berater	Junior Comtec Darmstadt	Top Berater	Consult One Braunschweig	Top Berater	Study & Consult Siegen	Top Berater	Active Bremen
Top Berater	Consult One Braunschweig	Top Berater	consult.IN Ingolstadt	Top Berater	Consult One Braunschweig	Top Berater	Janus Consultants Hannover
Top Berater	Active Bremen	Top Berater	Junior Comtec Darmstadt	Top Berater	OSCAR Köln/Stuttgart	Top Berater	Junior Comtec Darmstadt
Top Berater	INSTEAD Passau	Top Berater	VIA Studentische Unternehmensberatung Do.	Top Berater	Junior Consulting Team Nürnberg	Top Berater	Study & Consult Siegen
		Top Berater	Company Consulting Team Berlin	Top Berater	Company Consulting Team Berlin	Top Berater	VIA Studentische Unternehmensberatung Do.
		Top Berater	Junior Consulting Team Nürnberg	Top Berater	INSTEAD Passau	Top Berater	Consult One Braunschweig
				Top Berater	consult.IN Ingolstadt		

Die Sortierung der Anbieter erfolgt in absteigende Reihenfolge der Kundenzufriedenheits-/Zustimmungs-Mittelwert

## Inhalt

1. Untersuchungsdesign
2. Auszeichnungen
3. Kurzportrait ServiceValue

## Kurzportrait ServiceValue

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up Prozesse.

### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



## Impressum / Kontakt

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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

ISBN 978-3-946893-32-5 (PDF)

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

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)