



SV Süddeutscher Verlag

MOST TRUSTED COMPANY 2021

Unternehmen
Sehr hohes Vertrauen in der Bevölkerung

Im Vergleich:
497 deutsche Top-Unternehmen

Wissenschaftlicher Partner: ServiceValue
Veröffentlicht in: Süddeutsche Zeitung
Ausgabe 268/2020

Unternehmen mit hohem Vertrauen

50Hertz Transmission	Unternehmensgruppe	Rational
Adolf Würth	Kion Group	Real
Alfred Ritter	Knauf Gruppe	Rehau
B. Braun Melsungen	Koenig & Bauer	Reisser
Bartels-Langness	Körber	RIB Software
Bauer AG	Köster	Richter+Frenzel
Bauhaus Gruppe	Krieger-Gruppe	Röchling-Gruppe
Beiersdorf	Krones	Salzgitter
BMW	Kühne + Nagel	Scharr
Breuninger	Lanxess	Schenker
Cewe	Lekkerland	Schmitz Cargobull
Conrad Electronic	Leonhard Weiss	Schuler
Continental	Lufthansa	Scout 24
Daimler	Magirus	Segmüller
Dehner	Mahle	Senvion
Deutsche Post	Mainova	SEW-Eurodrive
DMK Deutsches Milchkontor	MAN	SGL Carbon
Douglas	Mann+Hummel	SKF
Drägerwerk	Marquard & Bahls	SMA Solar Technology
Duravit	Mast-Jägermeister	Software AG
Eckes-Granini Group	Max Bögl	SRH Holding
Energycity	Media-Saturn-Holding	Stada Arzneimittel
Engelbert Strauss	Medion	Steag
Erwin Hymer Group	Meffert	Still
Flughafen München	Merkle Unternehmensgruppe	Sto
Fraport	Messer Group	Strabag
Fresenius	Metro	SüdFactoring
Friedrich Boysen	MHK Group	Takkt
frischli	Morphosys	Tegut
Gebr. Heinemann	MTU Aero Engines	Tengelmann Twenty-One
Globus-Gruppe	Netto (Handelskette)	Thüringer Energie
Görtz	Netto Marken-Discount	ThyssenKrupp
Griesson - de Beukelaer	Nobilis	Umicore
GVS Gasesorgung Süddeutschland	Nolte Gruppe	Union Tank Eckstein (UTA)
Hama	Oldendorff Carriers	VNG
Hamburger Hafen und Logistik	Oldo Bock Holding	Voith
Hella	Otto Fuchs	Vorwerk
Hellmann	Paul Hartmann	Vossloh
Hochwald Foods	Peek & Cloppenburg	Wacker Chemie
Hörmann	Penny-Markt	Wacker Neuson
Infineon Technologies	Pfeifer & Langen	Wegmann Unternehmens-Holding
Intersport	Pfeiffer Vacuum	Wellergruppe
J. Bauer	Phoenix Contact	Wernsing
Junghenrich	PHW-Gruppe Lohmann	Wieland
Kaefer	Preh	Wirtgen Group
Kathrein-Werke	PreussenElektra	Wortmann Schuh-Holding
Kienast		Zeppelin

Unternehmen mit sehr hohem Vertrauen

Adidas	Jenoptik	Robert Bosch
ALDI Nord	Kärcher	Rossmann
ALDI Süd	Kaufland	Rotkäppchen Sektellerei
Alnatura	Knorr-Bremse	s.Oliver Bernd Freier
August Storck	Krombacher Brauerei	SAP
Bahlsen	Krüger	Schott
Bosch Rexroth	KSB	Schüco
Cancom	KWS Saat	Schunk
Carl Zeiss Meditec	Lidl	Schwartauer Werke
Dallmayr	Liebherr	Sennheiser
Deichmann	Linde	Siemens
Dekra	Lindner Group	STIHL
dm-drogerie markt	Meggle	Südzucker
Dr. August Oetker	Melitta	Tchibo
EDEKA	Merck	Tesa
Ehrmann	Metabo	Toom Baumarkt
Faber-Castell	Michelin Reifenwerke	Trumpf
Fielmann	Miele	Vaillant
Friedhelm Loh Group	Müller (Handelskette)	Varta
Frosta	Nordex	Veltins
GfK	Nordzucker	Viessmann
Grohe	OBI Group	Villeroy & Boch
Hansgrohe	Osram Licht	Warsteiner
Haribo	Otto Group	Webasto
Henkel	Possehl-Gruppe	WMF
Hilti	Puma	Würth-Gruppe
Hipp	Radeberger Gruppe	Zeiss
Hochland	Ratiopharm	Zentis
Hornbach	Ravensburger	ZF Friedrichshafen
Hugo Boss	Rewe	Zooplus
		Zott

Vertrauen als Erfolgsfaktor im Business

Vertrauen ist in Krisenzeiten wie diesen wichtiger denn je - genau deshalb ist „Vertrauen haben“ so entscheidend

In Zeiten wie diesen stehen Unternehmen unter massivem Handlungs- und Veränderungsdruck. Das Vertrauen der Gesellschaft in Unternehmen ist ein wichtiger, doch oft zu wenig beachteter Aspekt. Wir haben die deutsche Bevölkerung gefragt, welchem Unternehmen sie aus der jüngsten Vergangenheit heraus und mit Blick auf die nahe Zukunft vertrauen und für welches Unternehmen sie Zuversicht haben, dass es weiterhin wirtschaftliche und gesellschaftspolitische Herausforderungen meistert.

Doch wie lässt sich Vertrauen aufbauen, und ist Kontrolle vielleicht doch besser? Schließlich verlassen wir uns tagtäglich auf andere Menschen und Unternehmen, oft genug sogar, wenn es um unsere Gesundheit, gar um unser Leben geht. Dem Bus- oder Taxifahrer sowie Automobilhersteller zwischen Wohnung und Arbeitsplatz, dem Piloten und der Airline auf dem Weg zum Geschäftstermin oder in die Ferien. Immerhin hilft uns Vertrauen, die Risiken des Alltags zu bewältigen und die sozialen Komplexitäten im Umgang mit anderen zu reduzieren. Jeder ökonomischen Transaktion liegt ebenfalls Vertrauen zugrunde.

In der jüngst veröffentlichten Studie (März 2020) zum Vertrauensindex der Europäischen Länder vom Institut der deutschen Wirtschaft Köln e.V. ist Deutschland auf Platz 7 von 20 betrachteten Ländern. Spitzenreiter ist Dänemark, gefolgt von den anderen

skandinavischen Ländern, den Niederlanden und der Schweiz. Die hinteren Plätze belegen Länder, die von Wirtschaftskrisen am stärksten betroffen waren, wie Griechenland und Italien. Wie sich die aktuelle COVID-19 Pandemie auf den Länder-Vertrauensindex auswirkt, lässt sich bisher noch nicht vorhersehen. Heute ist das gegenseitige Vertrauen in die Politik, Wirtschaft und die Gesellschaft nochmals um einige Stufen wichtiger geworden.

Fakt ist dennoch: Die wahrgenommene Stärke des Wirtschaftssystems und deren Unternehmen hat einen direkten Einfluss auf das Vertrauen der Menschen.

Wie entsteht Vertrauen, und welchen Unternehmen vertrauen wir?

Vertrauen ist eine wichtige Komponente in bestehenden oder noch zu entstehenden Beziehungen. Jeder Mensch tritt Neuem gewohnheitsmäßig mit Misstrauen entgegen: „Warum kommt er/sie auf mich zu, und was will er/sie von mir?“ ist eine typische Reaktion, wenn ein Erstkontakt stattfindet. Vertrauen wird geschaffen u.a. durch Verlässlichkeit, Ehrlichkeit und Beständigkeit, dies gilt im privaten sowie im geschäftlichen Umfeld.

Dabei verlangt die zunehmende Komplexität heute nach Vorschuss, nicht nach Vorsicht. Denn immer seltener reicht unsere Zeit aus, um dieses Vertrauen allmählich aufzubauen

oder um es sich zu verdienen. Um diesen Vertrauens-Prüfprozess zu beschleunigen, hat die Gesellschaft im Laufe der Zeit neue Wege gefunden, Vertrauen aufzubauen. Wir „übertragen“ das Vertrauen einer Person/eines Personenkreises auf weitere, getreu dem Motto: „Wenn Du mir vertraust, dann kannst Du auch Person X/Unternehmen X vertrauen, denn ich habe diese Person/dieses Unternehmen schon für Dich geprüft und für vertrauenswürdig empfunden.“

Unsere Studie zum Thema „Most Trusted Company“ die wir gemeinsam mit dem Marktforschungsunternehmen Service Value erhoben haben, folgt diesem Prinzip. Wir haben die deutsche Bevölkerung gefragt, welchem Unternehmen sie aus der jüngsten Vergangenheit heraus und mit Blick auf die nahe Zukunft vertrauen und für welches Unternehmen sie Zuversicht haben, dass es weiterhin wirtschaftliche und gesellschaftspolitische Herausforderungen meistert. So wollen wir helfen, in der Gesellschaft einen Überblick zu verschaffen und jedem einzelnen bei der Frage, welchem Unternehmen man noch vertrauen kann, eine Hilfestellung bieten.

In der linken Tabelle finden sich unsere alphabetisch angeordneten Unternehmen, die bei der Studie mit sehr hohem Vertrauen in der Bevölkerung ausgezeichnet wurden. In der rechten Tabelle finden sich die Unternehmen mit hohem Vertrauen.

Der Wirtschaftspsychologe Dr. Claus Dethloff über die Reziprozität des Vertrauens

Was genau steckt hinter der Bezeichnung „Trusted Companies“, Herr Dr. Dethloff?

Ohne den ganz großen Bogen zu spannen und eine generalisierte positive Ausstrahlungskraft der deutschen Wirtschaft zu postulieren, ist damit doch gemeint, dass die genannten Unternehmen hohes Vertrauen in der Bevölkerung genießen.

Und dieses Vertrauen ist per se positiv besetzt?

Ja. Die Vermutung liegt nahe, aber nüchtern betrachtet, bedeutet Vertrauen zunächst, mit einer gewissen Sicherheit, auf Grund von Erfahrungen, das zukünftige Verhalten vorherzusagen zu können. Entscheidend ist dann die Absicht, mit welcher der Vertrauens-träger, sein Handeln steuert. Und ob diese Absicht mit den eigenen Wünschen und Bedürfnissen in Einklang steht.

Ist der Interaktionsgrad zwischen Unternehmen und Bevölkerung denn hinreichend groß, um einen möglichen Fit zu erkennen?

Der unmittelbare vermutlich nicht, über digitale Plattformen und Kanäle werden allerdings Transparenz und Austausch viel stärker ermöglicht als noch vor einigen Jahren. Das wirkt sich auf das Systemvertrauen aus, wenn sich das Vertrauen auf die Wirtschaft allgemein bezieht, und angereichert mit fokussiertem Interesse vor allem auf einzelne Unternehmen.

Und diese Durchlässigkeit schafft austauschtheoretisch den gewünschten Fit?

Wenn die Unternehmen aufmerksam sind, ja. Dann wissen sie um die Erwartungshaltung in der Bevölkerung, zumindest in ihren eigenen Anspruchsgruppen, und richten ihr Handeln mit entsprechender Kompetenz und Absicht aus. Und dann entsteht aus Hoffnung, Zutrauen und Zuversicht berechtigtes Vertrauen darin, dass sie auch zukünftig wirtschaftliche und gesellschaftspolitische Herausforderungen im Sinne des Gemeinwohls meistern.

Kommen Nutzenabwägungen auf Seiten der Unternehmen hierbei nicht zu kurz?



Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer ServiceValue
ServiceValue ist eine, auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern spezialisierte Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Effekte auf.

Wer zur Erreichung eigener Zielvorstellungen andere instrumentalisiert oder gar instrumentalisiert werden muss, damit sie einem nützlich sind, wird allenfalls kurzfristig erfolgreich sein. Die als „Trusted Companies“ ausgezeichneten Unternehmen haben den großen Nutzenvorteil, dass die Reziprozität des Vertrauens im doppelten Sinne wirkt: ihnen wird Vertrauen entgegengebracht, also vertrauen sie auch stärker ihren Anspruchsgruppen, und ein vertrauensvolles Zusammenspiel sichert die eigene Wirtschaftlichkeit auf Basis gesellschaftlicher Verantwortung nachhaltig.

Um die kompletten Ergebnisse abzurufen, scannen Sie einfach den QR Code oder besuchen Sie uns unter bit.ly/2Uz90iq

SV Süddeutscher Verlag

TRUSTED COMPANY 2021

Unternehmen
Hohes Vertrauen in der Bevölkerung

Im Vergleich:
497 deutsche Top-Unternehmen

Wissenschaftlicher Partner: ServiceValue
Veröffentlicht in: Süddeutsche Zeitung
Ausgabe 268/2020