

SERVICE-CHAMPIONS 2021

DIE BESTEN AUS 384 BRANCHEN

Exzellenter Kundenservice ist keine zufällige Erscheinung. WELT und ServiceValue untersuchen seit vielen Jahren systematisch die Service-Qualität deutscher Unternehmen aus Kundensicht. 2021 stehen mehr als 380 Branchen auf dem Kundenprüfstand. [service-champions.de](https://www.service-champions.de)



Auf die Kunden eingehen und gute Laune versprühen. Das beherrschen gute Verkäufer. Sie machen aus einem Einkauf ein Erlebnis, das gerne wiederholt werden will

FEINFÜHLIG AUF DIE ERWARTUNG DER KUNDEN EINGEHEN

GUTER SERVICE IST AUCH ANSICHTSSACHE

Im Mai 2021 hat sich der **To-destag des dänischen Psychologen Edgar Rubin zum siebzigsten Mal** geehrt. **Bekannt als der Wissenschaftler selbst jedoch ist sein Kelch bzw. seine Vase oder vielmehr die Abbildung dieses Gefäßes. Als Experiment für die sogenannte Figur-Grund-Wahrnehmung erfreut die „Rubinsche Vase“ sich nämlich recht hoher Bekanntheit.**

Die Besonderheit des so betitelten Bildes besteht darin, dass Betrachter sowohl die Umrisse genannter Vase erkennen können als auch die Umrisse zweier einander zugewandter menschlicher Profile. Beide Motive sind nur als weiße bzw. schwarze Silhouetten angedeutet. Das menschliche Gehirn, das Formen anhand ihrer Umgebung beurteilt, versucht nun, ein Bildmotiv und einen Hintergrund auszumachen und lässt den Betrachter wahlweise die Form einer weißen Vase vor schwarzem Hintergrund oder zwei schwarze Gesichtsprofile vor einem weißen Hintergrund sehen. Beide Motive gleichzeitig jedoch sind nicht zu erkennen, da die abgebildeten Objekte nicht zugleich als Form und Hintergrund wahrgenommen werden können. Obwohl also dasselbe Bild zwei voneinander völlig verschiedene Inhalte zeigt, können diese nur nacheinander und nicht zur gleichen Zeit erkannt werden. Auch die Bewertung von Servicekräften und -leistungen liegt im Auge des Betrachters und kann zudem spontan wechseln: Dieselbe Service-

kraft, die von einem Kunden als angenehm zurückhaltend eingestuft wird, kann einem anderen Kunden desinteressiert oder abweisend erscheinen, und was als hilfreiches Engagement seitens einer Servicekraft beginnt, kann im ungünstigsten Falle aus Sicht eines und desselben Kunden in lästige Aufdringlichkeit kippen. Wie die „Rubinsche Vase“ wird auch die Servicekraft durch ihre Kunden auf eine bestimmte Art und Weise gesehen, die zwar in ihr angelegt ist, die jedoch nur die halbe Wahrheit ausmacht.

Im Gegensatz zum statischen Bild aber hat die Servicekraft die Möglichkeit, auf ihren „Betrachter“ – also auf ihre Kundin, ihren Kunden oder Gast – zu reagieren und aktiv Einfluss darauf zu nehmen, welche Interpretation Kundin oder Gast nahegelegt wird: Schätzt die Servicekraft ihr Gegenüber richtig ein, kann sie solche Verhaltensweisen, die ihr Gegenüber gern sehen möchte, verstärken, und solche, die das Gegenüber ablehnt, vermeiden. Das erfordert Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen, denn was Kunden erwarten, hängt stark von der jeweiligen Persönlichkeit, aber auch von der jeweiligen Situation ab. So ist es ein Unterschied, ob ein Kunde an einem freien Tag gemächlich und ohne Zeitdruck einen Ladenbummel macht und sich ganz allgemein und freibleibend über bestimmte Dienstleistungen informieren möchte. Oder ob er nach Feierabend möglichst schnell einen bestimmten Ein-

Qualität bedeutet, der Kunde kommt zurück, und nicht die Ware

Hermann Tietz,
Unternehmer

kauf oder eine für ihn unliebsame Erledigung tätigen muss. Auf Persönlichkeitsebene wiederum kann auch der generelle Kommunikationsbedarf von Kundinnen und Kunden sehr unterschiedlich ausfallen. Für manche Menschen gehört die Frage nach dem werten Befinden zur Konsumsituation dazu. Sie suchen Bäcker oder Friseur nicht nur für Brot und Haarschnitt, sondern auch für den zwischenmenschlichen Kontakt auf. Für andere hingegen ist ausschließlich die Erfüllung des bestehenden Kaufbedürfnisses relevant und kann eine allzu gesprächsbereite Servicekraft schnell als zudringlich empfunden werden. Ähnliches gilt für die Informationsvermittlung bei Kaufberatungen: Die Weitergabe von Zahlen, Fakten, Details und Optionen sollte gut dosiert und auf die Kundin oder den Kunden abgestimmt werden. Denn während fachlich kompetente Kunden eine Fülle an Informationen zu schätzen wissen und diese wahrscheinlich sogar erwarten, können weniger versierte Käuferinnen und Käufer diese Fülle als verwirrend empfinden und ihre Kaufabsichten letzten Endes entmutigt fallen lassen. Bei allem Fokus auf die einzelne Servicekraft sollte jedoch nicht vergessen werden, dass auch die besten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer nur so gut sein können, wie die Strukturen, in denen sie arbeiten. Das gilt auch und insbesondere für Unternehmen, die Serviceleistungen über verschiedene Kanäle anbieten und nicht nur stationär oder

telefonisch erreichbar sind, sondern auch über die sozialen Medien oder Online-Chats. Obwohl das durchaus sowohl kundenfreundlich als auch praktisch sein kann, kann es andererseits auch zu einer gewissen Beliebigkeit in der Kundenansprache führen, wenn ein einzelner Ansprechpartner, der mit dem Kunden und seiner Geschichte vertraut und persönlich für ihn zuständig ist, durch viele unterschiedliche, vom jeweiligen Kommunikationskanal abhängige Teil-Ansprechpartner ersetzt wird.

Müssen Kunden dann ihre Anliegen und Vorgeschichten bei jedem Kontakt auf Neue ausführen, kostet sie das Zeit und Mühe, was in der Regel zu Frustrationen und einer negativen Sicht auf den geleisteten Service resultiert. Ein solches strukturelles Problem ist von Servicekräften nur bedingt auszugleichen. Deshalb sollten Unternehmen dafür Sorge tragen, dass die internen Abläufe eine reibungslose Zusammenarbeit unterschiedlicher Teammitglieder und somit auch eine hohe Qualität im Kundenservice begünstigen. Verstehen sich Servicekräfte dann unabhängig von ihrem Einsatzort und -kanal als Team und sind mit den richtigen Kompetenzen und Handlungsoptionen ausgestattet, können am Ende die Kunden, die gern die weiße Vase sehen möchten, im Gesamtpaket genau diese zu sehen bekommen, während die Kunden, die sich mit den schwarzen Gesichtsprofilen wohler fühlen, mit diesen bedient werden.

Welchen Unternehmen es gelingt, aus Kundensicht einen hervorragenden Service zu bieten und die Wahrnehmung ihrer Serviceleistungen im Zweifelsfall stets ins Positive zu kippen zu lassen, hat die ServiceValue GmbH in Zusammenarbeit mit der WELT auch in diesem Jahr wieder erho-

ben und in ein Ranking übertragen. Die servicestärksten Unternehmen erhalten neben einer zufriedenen Kundschaft auch die begehrte Auszeichnung „Service-Champion“. Ein gelegentlicher Perspektivwechsel kommt im Übrigen nicht nur Servicekräften zugute, sondern auch Kundin-

nen und Kunden: Schließlich sollten sich diese dessen bewusst sein, dass auch sie selbst durch ihre eigenen Projektionen Einfluss auf die wahrgenommene Realität haben und abgesehen davon nicht nur Betrachter sind, sondern auch selbst betrachtet werden.

DER BUTLER IST ZURÜCK STETS ZU DIENSTEN

Während durch die Digitalisierung des Alltags ein jeder immer mehr Angelegenheiten selbst erledigen kann – oder muss – wenden sich die Reichen und Schönen bereits wieder vom „Do-it-yourself“-Trend ab und lassen stattdessen einen Beruf aufleben, der lange Zeit nur noch in Kostümfilmern oder im Buckingham Palace existierte: Der Butler ist zurück – und mit ihm eine Reihe nobler Eigenschaften, die auch normalen Servicekräften zur Ehre gereichen:

- 1. Aufmerksamkeit:** Ein guter Butler antizipiert die Bedürfnisse und erkennt die Stimmungslage seines Dienstherrn oder seiner Dienstherrin und macht diese zum Mittelpunkt seines Handelns.
- 2. Kommunikationsstärke:** Ein guter Butler passt seinen Kommunikationsstil seinem Gegenüber an und kann sich in unterschiedlichen Sprachregistern stets stilvoll und verständlich mitteilen.
- 3. Problemlösungsorientierung:** Ein guter Butler sorgt für kognitive Entlastung bei seinem Dienstherrn oder seiner Dienstherrin, indem er Schwierigkeiten zuvorkommt und sie vermeidet; sie ansonsten aber eigenständig behebt.
- 4. Diskretion:** Ein guter Butler fühlt sich seinem Auftraggeber gegenüber zu Loyalität und Diskretion verpflichtet und behält dessen persönliche Anliegen für sich.
- 5. Leidenschaft für Service:** Ein guter Butler arbeitet nicht nur für den monetären Lohn, sondern lebt seinen Beruf und zieht Genugtuung daraus, stets den besten Service zu bieten.

Um diese Qualitäten zu erlangen, brauchen Servicekräfte nicht gleich eine offizielle Butler-Schule zu besuchen. Die besten Voraussetzungen dafür, den Ansprüchen gerecht zu werden, sind Spaß an der Tätigkeit und die Bereitschaft, sich selbst zu Gunsten von Kundschaft oder Gästen einerseits einzusetzen und andererseits zurückzunehmen. Gelingt das, werden fachkundige Dienstleistungen auch in Zukunft und auch in Zeiten der Digitalisierung weiterhin gefragt sein.

SERVICE-CHAMPIONS 2021

DIE BESTEN AUS 384 BRANCHEN



DEUTSCHLANDS GRÖSSTES SERVICE-RANKING

4196 FIRMEN IM KUNDENURTEIL

Die Service-Champions 2021 sind in drei Medaillen-Rängen alphabetisch sortiert: Auf einem Gold-Rang sind die Unternehmen auf den Plätzen 1–300 gelistet. Voraussetzung für den Gold-Rang ist ein SES (Service Experience Score) von mindestens 65,52 Prozent (gerundet). Dieser Wert bedeutet, dass etwa zwei von drei Kunden dort ein sehr gutes Service-Erlebnis erfahren haben.

Zwei Firmen können in diesem Jahr einen SES von über 74 Prozent vorweisen: der Gesamtsieger ist erstmalig AIDA Cruises, gefolgt von Steigenberger (Deutsche Hospitality) sowie Apollo Optik.

Im Silber-Rang liegen die Unternehmen auf den Plätzen 301–600, was einem SES von mindestens 63,81 Prozent (gerundet) entspricht. Auf einem Bronze-Rang schließlich rangieren die Platzierungen 601–900 mit einem SES von mindestens 62,63 Prozent (gerundet). Einen Medaillenrang in Deutschlands größtem Service-Ranking 2021 erreicht ein

Unternehmen also nur dann, wenn es wenigstens 62,63 Prozent seiner Kunden der letzten drei Jahre durch einen sehr guten Service überzeugt hat. 3296 bewertete Firmen haben diesen Wert nicht erreicht. Wer jedoch einen SES von 57 Prozent (gerundet) oder höher aufweisen kann, bietet seinen Kunden – im branchenübergreifenden Vergleich –

einen überdurchschnittlich guten Service. Die Tabellen listen den Namen des Unternehmens, die zugeordnete Branche und den für die Platzierung entscheidenden SES. Er wird jährlich per Online-Erhebung ermittelt, indem zwischen 500 und 1000 aktuelle und ehemalige Kunden des Unternehmens befragt werden. Ist die Kundenzahl des Unternehmens oder innerhalb

einer Branche nicht hinreichend groß, kann die Menge der Stichproben kleiner ausfallen.

Insgesamt wurden deutschlandweit über 1,9 Millionen Kundenurteile zu 4196 Unternehmen aus 384 verschiedenen Branchen eingeholt. Die Erhebung erfolgt stets ohne Beteiligung der bewerteten Firmen.

SES: SERVICE EXPERIENCE SCORE

SO WIRD GEMESSEN

Das Service-Ranking aus Kundensicht basiert auf dem wissenschaftlich belastbaren „Service Experience Score“ (SES). Dieser Prozentwert wird analog zur allgemein bekannten Wahlerhebung „Sonntagsfrage“ ermittelt und stellt ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument dar. Zur Ermittlung des SES werden Konsumenten zwei Fragen gestellt:

1. Sind oder waren Sie innerhalb der letzten 36 Monate Kunde bei Unternehmen XY?

2. Wenn ja, haben Sie dort einen sehr guten Kundenservice erlebt?

Der Befragte antwortet mit „Ja“ oder mit „Nein“. Als SES ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden (längstens drei Jahre zurückliegend), denen das Unternehmen einen sehr guten Service geboten hat. Der Begriff „erlebter Kundenservice“ ist dabei sehr weit gefasst. Erinnerte und konkrete Service-Erfahrungen, wie die Atmo-

sphäre in einer Filiale oder einem Shop oder die Hilfsbereitschaft und Beratungsqualität eines Mitarbeiters, werden schon in der Erhebungsphase zu einer einzigen Dimension zusammengefasst. Die direkte Abfrage zum Erleben hat gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorteil, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht wird. Da der SES unabhängig von Branchen und Geschäftsmodellen ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit.

MANAGEMENT-ELITE

QUALIFIZIERT FÜR DEN CLUB DER BESTEN

Wer aus Kundensicht in Deutschlands größtem Service-Ranking einen überdurchschnittlichen Service Experience Score (SES) erzielen und sich auf einem Medaillen-Rang platzieren konnte (s. Tabellen), kann dies mit dem Gütesiegel zum erlebten Kundenservice nach außen sichtbar zeigen.

Darüber hinaus haben sich alle Unternehmen mit einem SES von 57 oder höher für eine Aufnahme in den Club der Besten qualifiziert. Bedingung der Mitgliedschaft ist jedoch der Nachweis, dass die Kundenbegeisterung nicht zufällig, sondern systematisch erzielt wird, dass also hinter dem guten Kundenurteil ein gut funktionierendes Qualitätssicherungssystem steht. Interessierte Unternehmen können freiwillig ab sofort diese Qualitätsbewertung vornehmen lassen. ServiceValue führt dann eine Service-Potenzial-Analyse (SPA) durch, die im Erfolgsfall dem Unternehmen die Mitgliedschaft im „Club der Besten im geprüften Management“ bescheinigt. Diese Best-Practice-Beispiele werden wie die qualifizierten und erfolgreichen Unterneh-



Eine ganz besondere Auszeichnung: Wissenschaftlich erfolgreich geprüfte Service-Kompetenz kann mit diesem Siegel nach außen dokumentiert werden

men aus den Rankings zu Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung aus der Champions-Serie auf einem übergeordneten Platin-Rang geführt. Diese Auszeichnung kann mit einem Platin-Siegel für ein Jahr sichtbar nach innen und außen gezeigt werden. Thematisch befasst sich die in Form einer Auditierung durchgeführte SPA mit den wesentlichen Kriterien einer umfassenden Kundenorientierung, von der Idee in der Geschäftsleitung über die Umsetzung im Unternehmen bis hin zum Kundenkontakt. Dabei werden die wichtigsten Dimensionen der Kundenorientierung, „Persönlichkeit

des Unternehmens“, „Produkt“, „PR/Kundendialog“, „Preis“, „Personal“, „Partnerschaft“, „Prozess“ und „physische Gestaltung“ geprüft. Die Auswertung beinhaltet eine IST-Analyse (aktueller Reifegrad) sowie eine Potenzial-Analyse (zukünftiger Wirkungsgrad). Jedem Teilnehmer wird eine Management-Scorecard als kennzahlenbasierte Zusammenfassung mit Benchmarks und bei erfolgreichem Abschneiden ein Zertifikat ausgestellt. Die Ergebnisse und Potenziale können auf Wunsch darüber hinaus in einem persönlichen Analysegespräch oder auch im Rahmen eines Workshops im Haus des Teilnehmers vorgestellt und erörtert werden.

Das Analyseverfahren wurde von der Goethe-Universität Frankfurt wissenschaftlich bewertet. Der Sozialpsychologe Rolf van Dick erläutert: „Der Service-Potenzial-Analyse (SPA) liegt das theoretische Modell der ‚7P‘ des Dienstleistungsmerkings zugrunde. In mehreren Service- Dimensionen wird das Konstrukt der Kundenorientierung differenziert, strukturiert und umfassend praxisorientiert messbar und

steuerbar gemacht. Die SPA ist auch ein standardisiertes und objektives Verfahren, das den internen Entwicklungsstand eines Unternehmens in der Kundenorientierung gut diagnostiziert und belastbare Erkenntnisse liefert.“ Alle Club-Mitglieder treffen sich auf einem Gala-Abend. In feierlichem Rahmen werden dort die Unternehmen und ihre Leistungen in der Kundenbegeisterung vorgestellt und geehrt. Anschließend bietet sich die Gelegenheit zum konkreten Dialog, bei dem interessante Einblicke in die erfolgreichen Strategien und Konzepte der eigenen oder anderer Branchen geboten und gewonnen werden. Die Analyse des Managements und die Prüfung auf Mitgliedschaft im Club der Besten erfolgen bewusst branchenunabhängig und stets in Bezug auf alle Dimensionen der Kundenorientierung. Die Teilnahme ist allen interessierten Unternehmen möglich. Voraussetzung einer Anmeldung zur SPA ist lediglich ein gutes Kundenurteil. Konkret beim Service-Ranking: ein SES von mindestens 57 Prozent.

club-der-besten.org

SERVICE-CHAMPIONS 2021 GOLD

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
I&I DSL	66,9%	Internet-Provider
123energie	65,9%	Stromversorger - bundesweit
123energie	65,6%	Gasversorger - bundesweit
1AVist	66,0%	Flusskreuzfahrten
24-Autohöfe	65,8%	Verkehrsgastronomie
A.T.U.	67,1%	Autoservice
ABACUS Nachhilfeinstitut	65,9%	Nachhilfeanbieter
Acer	67,8%	Elektronikhersteller
ADAC Versicherungen	66,9%	Rechtsschutzversicherer
ADAC Versicherungen	66,1%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ADAC Versicherungen	66,0%	Kfz-Versicherer
ADAC Versicherungen	65,8%	Reiseversicherer
adidas.de	66,6%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
ADVOCARD	69,3%	Rechtsschutzversicherer
AEG	70,7%	Hausgeräteservice
AIDA Cruises	74,9%	Kreuzfahrtanbieter
ALDI TALK	65,4%	Mobilfunk-Discounter
allesramen.de	65,6%	Bilderrahmen-Shops
Allianz	68,6%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Allianz	67,1%	Lebensversicherer
Allianz	67,1%	Haftpflichtversicherer
Allianz	65,6%	Private Krankenversicherer
alltours flugreisen	70,5%	Reiseveranstalter
alltours Reisecenter	69,1%	Reisebüros
almaKüchen	67,6%	Küchenfachmärkte
amazon.de	69,2%	Online-Shops (Generalisten)
Amplifon	65,7%	Hörgeräteakustiker
AOK Bayern	67,9%	Krankenkassen - regional
AOK PLUS	65,9%	Krankenkassen - regional
AOK Rheinland / Hamburg	67,0%	Krankenkassen - regional
apetito catering	67,0%	Contract-Caterer
Apollo Optik	73,6%	Optikerketten
ara	65,6%	Schuhhändler (Eigenmarke)
ARAG	68,5%	Rechtsschutzversicherer
ARAG	66,5%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ARAG	66,3%	Reiseversicherer
Aramark	67,0%	Contract-Caterer
ARGE-HAUS	65,9%	Massivhausanbieter
Armstark	67,0%	Infrarotsaunahersteller
AWG Modecenter	66,1%	Fashion: Modehäuser
babyartikel.de	65,7%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
Backstube Wünsche	66,7%	Bäckereiketten
Bank of Scotland	68,1%	Direktbanken
Barmenia	69,5%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Barmenia	66,5%	Krankenzusatzversicherer
Barmenia	65,6%	Private Krankenversicherer
BARMER	71,7%	Krankenkassen - überregional
Bauknecht	68,7%	Hausgeräteservice
BAUMEISTER-HAUS	65,9%	Massivhausanbieter
BBBank	66,4%	Filialbanken

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
beurer	66,8%	Elektrogeräte für Gesundheit
BHM Bausparkasse	66,0%	Bausparkassen
bikebox-shop.de	66,2%	Fahrrad-Shops
BKM - Bausparkasse Mainz	65,8%	Bausparkassen
Black+Decker	67,3%	Werkzeughersteller
Blau	65,7%	Mobilfunk-Discounter
bobshop.com	66,0%	Fahrrad-Shops
Bosch	70,9%	Hausgeräteservice
Bosch Power Tools	70,9%	Werkzeughersteller
Bosch Smart Home	66,9%	Haustautomaten
Braun	66,8%	Haushaltskleingeräthehersteller
BRAX	65,8%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Buchbinder	66,1%	Autovermietungen
Burgerista	66,1%	Burger-Restaurants
butenas.de	66,4%	Gartenartikel-Shops
CARE Vision	69,9%	Augenläser-Kliniken
Carglass	69,2%	Autoglasreparatur
cwe.de	65,6%	Fotodienste
Christ	65,6%	Schmuckgeschäfte
CleanCar	69,4%	Autowaschanlagen
condirect	66,1%	Direktbanken
Commerzbank	66,0%	Filialbanken
Condor Flugdienst	67,5%	Fluggesellschaften
Consorsbank	69,0%	Direktbanken
CosmosDirekt	69,2%	Direktversicherer
CosmosDirekt	68,1%	Lebensversicherer
CosmosDirekt	68,1%	Haftpflichtversicherer
CosmosDirekt	65,8%	Kfz-Versicherer
Dahler & Company	66,2%	Immobilienmakler - überregional
DAK-Gesundheit	67,6%	Krankenkassen - überregional
Das Radhaus	66,3%	Fahrradhändler
Dassbach Küchen	69,0%	Küchenfachmärkte
DEMQRAR	65,9%	Garten- und Motorgeräthehersteller
DHL	66,5%	Paketsdienste
DKB - Deutsche Kreditbank	66,8%	Baufinanzierer - Banken
DKB - Deutsche Kreditbank	66,4%	Direktbanken
dm-drogerie markt	68,2%	Drogerien
Donner & Reuschel	71,2%	Privatbanken
Douglas	68,0%	Parfümerien
Drogerie Müller	67,6%	Drogerien
DrSmile	66,2%	Zahnschienen
druckerzubehoer.de	65,9%	Druckerzubehör-Shops
E.ON	65,5%	Stromversorger - bundesweit
e-bike-only.de	65,9%	Fahrrad-Shops
EDEKA	65,6%	Lebensmittel-Einzelhändler
ELEMENTS	67,7%	Badausstatter
ELKHAUS	66,6%	Fertighausanbieter
ENDERS	66,2%	Grillhersteller
engbers	71,0%	Fashion: Herrenmode - stationär
enviaM	66,8%	Stromversorger - regional

SERVICE-CHAMPIONS 2021 SILBER

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
1-2-3 tv	64,6%	TV-Shopping-Sender
aboutyou.de	64,1%	Fashion: Familienmode - online
ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)	65,5%	Verkehrsklubs
Adler Group	64,1%	Wohnungsunternehmen
advocado	65,0%	Online-Rechtsberatung
ahg	63,9%	Autohändler
ALDI SÜD	64,1%	Lebensmittel-Discounter
ALEX Gaststätten	63,9%	Freizeitgastronomie
Allianz	64,7%	Krankenzusatzversicherer
Allianz	64,7%	Kfz-Versicherer
alpha innotec	65,0%	Haustechnikhersteller
ankerkraut.de	64,9%	Gewürz-Shops
ao.de	63,9%	Elektro-Generalisten - online
AOK Baden-Württemberg	64,1%	Krankenkassen - regional
ARAG	65,4%	Private Krankenversicherer
asgoodasnew.de	64,6%	Generalüberholte Elektronik
Autogrill	65,4%	Verkehrsgastronomie
Axootherm	65,1%	Infrarotsaunahersteller
B.O.C. / Bikemax	65,2%	Fahrradhändler
babybarn.de	64,1%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
BabyOne	64,1%	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär
babywalz	65,1%	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär
Bäcker Görtz	64,6%	Bäckereiketten
baldir-garten.de	65,9%	Pflanzenversender
barfies-wellfood.de	64,5%	Bar- & Shopp
BauFi Direkt	64,4%	Baufinanzierer - Vermittler
baumarkt-deutschland.de	64,5%	Baumarkt-Shops
Bausparkasse Schwäbisch Hall	65,3%	Bausparkassen
Best Carwash	65,1%	Autowaschanlagen
Best Western	64,1%	Hotels - Mittelklasse
bett1.de	64,8%	Betten und Zubehör
bicycles.de	64,8%	Fahrrad-Shops
BIEN-ZENKER	65,2%	Fertighausanbieter
bilder.de	64,5%	Fotodienste
bilderdepot24.de	64,2%	Fototapeten-Shops
Binder Optik	64,4%	Optikerketten
blitzhandel24.de	64,7%	Software-Shops
Blumen Risse	64,9%	Gartencenter
Bosch Thermo-technik	64,5%	Haustechnikhersteller
BOSCH Möbel	64,1%	Möbelhändler - Discount
Bring	64,0%	Lebensmittellieferdienste
Bucherer	64,5%	Schmuckgeschäfte
buecher.de	64,6%	Bücherversender
bueromobelline.de	64,3%	Büromöbel
Busch-Jaeger	64,2%	Hausautomation
businessbike.de	64,3%	Dienstfahrrad-Leasing
bussuu.com	63,9%	Online-Sprachkurs
Camp David	65,1%	Fashion: Herrenmode - stationär
careship.de	63,8%	Pflegekräfte-Vermittler
cashbackXXL	65,2%	Cashbackportale

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
Celebrity Cruises	64,2%	Kreuzfahrtanbieter
check24.de	63,8%	Vergleichsportale
contra.de	64,6%	Tischtennis-Shops
coupons.de	65,0%	Rabattportale
Coya	64,5%	E-Bike Versicherer
Das Futterhaus	63,9%	Heimtierbedarf - stationär
De Longhi	64,0%	Kaffevollautomatenhersteller
Dehner Gartencenter	64,7%	Gartencenter
DEKA Investments	65,5%	Fondsgesellschaften
deutsche-buchhandlung.de	64,6%	Buchversender
DEW21	65,5%	Stromversorger - regional
DEW21	64,2%	Gasversorger - regional
Die Badgestalter	64,0%	Badausstatter
DKV	64,1%	Private Krankenversicherer
Dorint	65,1%	Hotels - Mittelklasse
Dr. Klein	63,9%	Baufinanzierer - Vermittler
dreamlines.de	64,5%	Kreuzfahrtportale
DWS	63,9%	Fondsgesellschaften
Dyson	64,8%	Staubsaugerhersteller
E.ON	64,0%	Gasversorger - bundesweit
ebay.de	65,2%	Online-Shops (Generalisten)
ebike-shop.de	63,9%	Fahrrad-Shops
eddiebauer.de	65,1%	Outdoor-Shops
eismann	64,4%	Lebensmittel-Heimservice
em.de	64,6%	Gasversorger - regional
ENPURE	65,1%	Ökogasanbieter
ENPURE	64,3%	Ökostromanbieter
Epson	64,5%	Druckerhersteller
excellent-hemd.de	64,5%	Fashion: Hemden & Blusen - online
expedia.de	65,1%	Online-Reisebüros
ExtraEnergie	64,1%	Ökostromanbieter
ExtraEnergie	63,8%	Ökogasanbieter
fahrrad.de	65,0%	Fahrrad-Shops
fensterdepot24.de	63,9%	Fenster-/Türen-Shops
fenstermaxx24.com	64,6%	Fenster-/Türen-Shops
Feser-Graf Gruppe	65,5%	Autohändler
FingerHaus	64,6%	Fertighausanbieter
Fingerhut Haus	64,6%	Fertighausanbieter
Flamme Küchen & Möbel	63,9%	Möbelhändler
floraprima.de	65,4%	Blumenversender
florkosten.de	64,9%	Fotodienste
Freedom Finance	64,2%	Digitale Finanzexperten
FRIDAY	63,8%	Digitale Versicherungsexperten
Fritz Berger / Sport Berger	64,7%	Outdoor-Fachhändler
Fürst Fugger Privatbank	65,3%	Privatbanken
galeriebedarf.de	64,4%	Bilderrahmen-Shops
GAYKO	65,1%	Fensterhersteller
Geberit	64,9%	Bad und Sanitär
Generali	64,2%	Lebensversicherer
Generali	64,0%	Kfz-Versicherer

SERVICE-CHAMPIONS 2021 BRONZE

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
123babyland.de	63,8%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
ABC Design	63,1%	Kinderwagenhersteller
Abellio	62,9%	Schienspersonentransfer
ADAC Reisen	63,3%	Reiseveranstalter
Aengewell Immobilien	63,0%	Immobilienmakler - regional
aktivshop.de	63,2%	Gesundheitsartikel-Shops
ALDI Nord	63,0%	Lebensmittel-Discounter
allesmeins	63,7%	Digitale Versicherungsexperten
Allianz	63,6%	Rechtsschutzversicherer
allnature.de	62,7%	Hotels - Premium
Atthoff Hotels	62,7%	Hotels - Premium
AOK NordWest	63,4%	Krankenkassen - regional
ARAG	63,3%	Krankenzusatzversicherer
ARLT Computer	62,9%	Computer-Fachmärkte
A-ROSA	63,6%	Flusskreuzfahrten
as-garten.de	62,9%	Pflanzenversender
asics.com	63,3%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
ASUS	63,2%	Elektronikhersteller
atp-autoteile.de	62,9%	Autoteile-Shops
Audi BKK	63,1%	Krankenkassen - überregional
B&B Hotels	63,6%	Hotels - Budget
babistade	63,0%	Fashion: Herrenmode - online
backmarket.de	63,2%	Generalüberholte Elektronik
BackWerk	63,3%	Bäckereiketten - SB
badambiente (Kurt Pitsch)	63,5%	Badausstatter
Barmenia	63,7%	Reiseversicherer
Bauhaus	62,8%	Baumärkte
baur.de	62,9%	Online-Shops (Generalisten)
BavariaDirekt	63,4%	Direktversicherer
becker + flöge	62,9%	Optikerketten
Berker	63,4%	Schaltersystemhersteller
Berlitz	63,8%	Sprachschulen
bew24-fenster.de	63,3%	Fenster-/Türen-Shops
bezahlbare-blumen.de	62,8%	Blumenversender
bikeshop.store	63,6%	Fahrrad-Shops
bitiba.de	63,5%	Heimtierbedarf - online
BLÜCK HOUSE	63,5%	Full-Service-Gastronomie
blumens2000.de	62,8%	Blumenversender
blonost	63,3%	Lebensmittel-Heimservice
Bosch	63,1%	Staubsaugerhersteller
Bosch Car Service	63,1%	Autoservice
Bose	63,1%	Audiohersteller
bremer-gewerzhandel.de	63,4%	Gewürz-Shops
burgbad	63,0%	Bad und Sanitär
burgia.de	63,4%	Berufsbeleidigungs-Shops
Bürkle Kellerebau	62,9%	Fertigklebhersteller
Busch-Jaeger	63,0%	Schaltersystemhersteller
Cafe Del Sol	63,4%	Freizeitgastronomie
CALIDA	63,1%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Call a Pizza	63,2%	Pizza-Lieferservice

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
calumetphoto.de	62,9%	Kamera/Zubehör-Shops
CARDIOFITNESS	63,7%	Fitnessgeräte-Händler
carminga	62,8%	Auto-Abos
carwow.de	62,6%	Neuwagenportale
casamundo.de	62,7%	Ferienwohnungsportale
Centro Oberhausen	63,1%	Erfahrungszentren
Clark	63,0%	Digitale Versicherungsportale
comfortbaby.de	62,7%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
Commerzbank	62,9%	Baufinanzierer - Banken
creditai-discout.de	62,8%	Bastel-/Kreativbedarf-Shops
Credifair	62,7%	Baufinanzierer - Vermittler
csl-computer.com	62,8%	Computer/Zubehör-Shops
DA Direkt	63,6%	Direktversicherer
DA Direkt	62,8%	Kfz-Versicherer
Debeka	63,3%	Versicherer - Exklusivvertrieb
Decathlon	63,1%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Degussa Bank	63,3%	Filialbanken
Deichmann	63,0%	Schuhhändler (div. Markenlinien)
Dehlfests	62,8%	Wohnmobil-/Wohnwagenhersteller
Deutsche Apotheke und Ärztebank (

SERVICE-CHAMPIONS 2021

DIE BESTEN AUS 384 BRANCHEN

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
EP: ElectronicPartner	71,0%	Elektro-Fachmärkte
epri	67,4%	Ökostromanbieter
epri	66,6%	Ökogasanbieter
EthikBank	67,1%	Nachhaltigkeitsbanken
EuroEyes	66,1%	Augenlaser-Kliniken
eurorad.de	65,8%	Dienstfahrad-Leasing
expert	67,5%	Elektro-Fachmärkte
Fahrrad XXL	67,6%	Fahrradhändler
familotel	68,2%	Hotelloperationen
Fielmann	66,7%	Optikerketten
First Stop	69,9%	Autoservice
Fissler Stores	68,9%	Haushalts- und Geschenkkläden
FitnessLOFT	66,5%	Fitness-Studios
FONIC	66,1%	Mobilfunk-Discounter
Freddy Fresh	65,8%	Pizza-Lieferservice
GANT	67,4%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
GARDENA	66,1%	Garten- und Motorgerätehersteller
GEERS	65,6%	Hörgeräteakustiker
gesund leben-Apotheken	69,0%	Apotheken-Kooperationen
GLS Bank	66,8%	Nachhaltigkeitsbanken
Gottfried Schultz	65,9%	Autohändler
GROHE	66,4%	Bad und Sanitär
HAMMER Sport	66,3%	Fitnessgeräte-Händler
Hammer zuhause	68,3%	Wand-/Bodenfachmärkte
HanseMerkur	68,1%	Krankenzusatzversicherer
Hansgrohe	68,9%	Bad und Sanitär
happy-size.de	66,8%	Fashion: Große Größen - online
Hauc & Aufhäuser	66,1%	Privatbanken
haustierkost.de	65,9%	Barf-Shops
HC Parfümerie	69,0%	Parfümerien
Heinz von Heiden	67,3%	Massivhausanbieter
HELMA	66,3%	Massivhausanbieter
Hermes	67,4%	Paketdienste
H-Hotels	68,1%	Hotels - Mittelklasse
Hilton	72,2%	Hotels - Premium
hkk	65,6%	Krankenkassen - überregional
Höfner	69,6%	Möbelhändler
Hofmeister Wohnzentrum	66,4%	Möbelhändler
HSBC	67,5%	Privatbanken
HSE	67,2%	TV-Shopping-Sender
Hugendubel	65,9%	Buchhändler
Hunkemöller	65,7%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Hüttig & Rompf	65,9%	Baufinanzierer - Vermittler
Hypo Vereinsbank	65,8%	Baufinanzierer - Banken
IKK classic	70,9%	Krankenkassen - überregional
IKK Südwest	66,5%	Krankenkassen - regional
immo-financheck.de	66,3%	Baufinanzierer - Vermittler
ING	65,6%	Direktbanken
IntercityHotel	70,0%	Hotels - Mittelklasse
Interhyp	65,7%	Baufinanzierer - Vermittler

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
Jeans Fritz	66,2%	Fashion: Jeans Stores
junited AUTOGLAS	68,1%	Autoglasreparatur
Jura	65,5%	Kaffeevollautomatenhersteller
KAMPA	68,9%	Fertighausanbieter
Kamps	67,8%	Bäckereiketten
Kaufland	66,1%	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser
kaufland.de	67,5%	Online-Shops (Generalisten)
kaubullinger.de	66,8%	Bürobedarf
Kempinski	71,9%	Hotels - Premium
Kenwood	66,9%	Haushaltskleingerätehersteller
Kern-Haus	66,9%	Massivhausanbieter
Keuco	67,5%	Bad und Sanitär
kfzteile24.de	65,5%	Autoteile-Shops
Kieser Training	66,3%	Fitness-Studios
KIND Hörgeräte	66,8%	Hörgeräteakustiker
KKH - Kaufmännische Krankenkasse	69,0%	Krankenkassen - überregional
Kudi	66,2%	Bad und Sanitär
Küh Catering	66,0%	Contract-Caterer
KNAPPSCHAFT	69,1%	Krankenkassen - überregional
Kronenbach	65,5%	Bad und Sanitär
Küchen&Co	70,1%	Küchenfachmärkte
Küchen Keie	66,2%	Küchenfachmärkte
Küchen Quelle	66,3%	Online-Küchenhändler
lampenwelt.de	66,8%	Lampen-Shops
Landmann	67,2%	Grillhersteller
LASCANA	67,0%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
lebenshilfe24.de	66,0%	Pflegekräfte-Vermittler
Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB)	65,7%	ÖPNV-Betriebe
Leu Energie	66,5%	Ökostromanbieter
Leu Energie	66,3%	Ökogasanbieter
LG	65,6%	Hausgeräteservice
LichtBlick	66,2%	Ökostromanbieter
lidl.de	67,4%	Online-Shops (Generalisten)
Liebherr	66,0%	Hausgeräteservice
LINDA Apotheke	73,2%	Apotheken-Kooperationen
Lindner Hotels & Resorts	67,7%	Hotels - Premium
LogoEnergie	65,9%	Ökostromanbieter
Lufthansa City Center	68,3%	Reisebüro
Lumix (Panasonic)	65,9%	Kamerahersteller
Makita	69,1%	Werkzeugehersteller
Malzers Backstube	66,9%	Bäckereiketten
Maritim Hotels	69,5%	Hotels - Premium
MediaMarkt	66,5%	Elektro-Fachmärkte
Melitta	66,0%	Kaffeevollautomatenhersteller
Merkur Privatbank	66,8%	Privatbanken
Miele	67,3%	Hausgeräteservice
MITGAS (enviaM)	65,9%	Gasversorger - regional
Möbel Hardeck	65,8%	Möbelhändler
Möbelhof	66,1%	Möbelhändler
Möbel One	66,8%	Hotels - Budget

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
Mr. Wash	70,1%	Autowaschanlagen
Mrs. Sporty	65,8%	Fitness-Studios
Mustang	65,6%	Fashion: Jeans Stores
musterhaus küchen	68,8%	Küchenfachmärkte
my-banner.de	66,5%	Druckereien
Neckermann Strom	66,6%	Stromversorger - bundesweit
nike.com	65,8%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
NKD	66,8%	Fashion: Discounter
norisbank	66,4%	Direktbanken
OLYMP	68,0%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär
ONLINEPRINTERS.de	67,1%	Druckereien
opodo.de	65,8%	Online-Reisebüros
Optical Express	68,8%	Augenlaser-Kliniken
Optiker Bode	65,8%	Optikerketten
otto.de	68,8%	Online-Shops (Generalisten)
Outletcity Melzingen	65,6%	Factory-Outlet-Center
paul-reuthaus.de	65,5%	Lampen-Shops
Personalhaus	65,5%	Personaldienstleister
Peter Hahn	66,9%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Peter Pane	67,1%	Burger-Restaurants
pflanzwerk.de	66,0%	Gartenartikel-Shops
photoBox.de	66,0%	Fotodienste
pitstop	68,3%	Autoservice
pixium.de	67,5%	Fotodienste
Pneuhage	66,1%	Autoservice
Porta Möbel	66,5%	Möbelhändler
premio Immobilien	68,1%	Immobilienmakler - überregional
premierxx.de	66,9%	Fotodienste
premio Reifen + Autoservice	66,3%	Autoservice
primus.de	66,5%	Pflegekräfte-Vermittler
prokon	65,8%	Ökostromanbieter
Provizial	65,9%	Krankenzusatzversicherer
QVC	66,9%	TV-Shopping-Sender
qvc.de	67,1%	Online-Shops (Generalisten)
REDDY Küchen	69,9%	Küchenfachmärkte
reifen.com	65,7%	Reifen-Shops
Renault Bank (RCI Banque)	65,6%	Auto-Banken
RENSCH-HAUS	66,5%	Fertighausanbieter
Reuter	65,9%	Badausstatter
REWE	66,4%	Lebensmittel-Einzelhändler
Romantikhotels	67,1%	Hotelloperationen
Rossmann	68,5%	Drogerien
Rowenta	67,9%	Haushaltskleingerätehersteller
Samsung	68,7%	Elektronikhersteller
Samsung	68,2%	Hausgeräteservice
Saturn	66,4%	Elektro-Fachmärkte
Scherer	67,1%	Autohändler
schlafwelt.de	66,7%	Betten und Zubehör
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	67,2%	Baufinanzierer - Vermittler
Schwörerhaus	67,1%	Fertighausanbieter

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
Segmüller	68,6%	Möbelhändler
Seidenicker	67,6%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär
Siemens	69,9%	Hausgeräteservice
Softtel	67,5%	Hotels - Premium
Somfy	66,2%	Haushaltsautomation
Sony	65,6%	Elektronikhersteller
Sony	65,6%	Kamerahersteller
Sparkassen Direktversicherung	66,5%	Direktversicherer
Sparkassen Finanzgruppe	67,4%	Immobilienmakler - überregional
sportstech.de	66,0%	Fitnessgeräte-Händler
Sport-Tiedje	67,3%	Fitnessgeräte-Händler
Starcar	65,9%	Autovermietungen
Steigenberger Hotel	74,4%	Hotels - Premium
STIHL	66,4%	Garten- und Motorgerätehersteller
STREIF Haus	68,7%	Fertighausanbieter
Studienkreis	66,0%	Nachhilfeanbieter
SV Sparkassenversicherung	66,0%	Versicherer - Multikanalvertrieb
SV Sparkassenversicherung	65,5%	Kfz-Versicherer
Tamaris	65,9%	Schuhhändler - überregional
targa-fotos.de	66,8%	Fotodienste
Tefal	66,7%	Haushaltskleingerätehersteller
TEMPTON	65,9%	Personaldienstleister
Tentschert Immobilien	66,6%	Immobilienmakler - regional
TK - Die Techniker	70,0%	Krankenkassen - überregional
TUI	67,9%	Reiseveranstalter
TUI Cruises	70,3%	Kreuzfahrtdienstleister
urlaub.check24.de	66,3%	Online-Reisebüros
Vaillant	65,9%	Haustechnikhersteller
VELUX	66,5%	Fensterhersteller
Vergölst	67,4%	Autoservice
VIACIVT Krankenkasse	70,1%	Krankenkassen - überregional
viking.de	66,2%	Bürobedarf
Villeroy & Boch	67,2%	Haushalts- und Geschenkkläden
wolkerssand.de	66,6%	Versandapotheken
WAREMA	65,9%	Markisen-/Jalousienhersteller
Weber	67,7%	Grillhersteller
WeberHaus	66,8%	Fertighausanbieter
Wellness-Hotels & Resorts	66,8%	Hotelloperationen
wertfaktor	65,6%	Immobilienverkauf
Wintec Autoglas	66,0%	Autoglasreparatur
WITT WEIDEN	66,7%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
WMF	64,8%	Haushalts- und Geschenkkläden
WOLF	66,6%	Haustechnikhersteller
WOLF-Garten	66,4%	Garten- und Motorgerätehersteller
Wüstenrot Baufinanzierung	67,0%	Baufinanzierer - Vermittler
Wüstenrot Bausparkasse	67,1%	Bausparkassen
WWK	66,1%	Lebensversicherer
WWK	66,0%	Versicherer - Multikanalvertrieb
XXXL Möbelhäuser	70,2%	Möbelhändler
Yello	66,2%	Ökostromanbieter

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
Glatthar Keller	64,1%	Fertigkelleranbieter
Globetrotter	65,3%	Outdoor-Fachhändler
golino.com	64,9%	Golf-Shops
Götitz	64,8%	Schuhhändler (div. Markenlinien)
gourmetfleisch.de	63,8%	Fleischversender
Graef	65,2%	Haushaltskleingerätehersteller
Grovoy	64,0%	Lebensmittellieferdienste
Grünwelt Energie	64,2%	Ökostromanbieter
gymcompany.de	64,9%	Fitnessgeräte-Händler
Hannoversche	63,8%	Direktversicherer
Hans im Glück	65,2%	Burger-Restaurants
HANSAINVEST	65,0%	Fondsgesellschaften
HANSE HAUS	64,0%	Fertighausanbieter
HanseMerkur	64,6%	Private Krankenversicherer
Heimkapital	64,6%	Immobilienverkauf
heizoz24.de	65,1%	Heizvergleichsportale
Hellweg	64,0%	Baumärkte
hepster	65,0%	E-Bike Versicherer
hit-regler.de	64,0%	Hifi-Shops
hilzinger	64,8%	Fensterhersteller
hirmer-grosse-grossen.de	64,3%	Fashion: Große Größen - online
HIT	63,8%	Lebensmittel-Einzelhändler
Holiday Inn	63,9%	Hotels - Mittelklasse
Homee Smart Home	64,5%	Haushaltsautomation
Hörmann	64,2%	Hersteller von Türen, Toren, Garagen
hotel.check24.de	64,8%	Hotel-Preisvergleichsportale
hse.de	64,8%	Online-Shops (Generalisten)
HUK24	64,9%	Direktversicherer
HUK24	64,8%	Hafthaltversicherer
HUK24	63,8%	Kfz-Versicherer
HUK-COBURG	65,5%	Krankenzusatzversicherer
HUK-COBURG	64,5%	Hafthaltversicherer
HUK-COBURG	64,5%	Kfz-Versicherer
hülsta	65,3%	Möbelmarken
Husqvarna	64,8%	Garten- und Motorgerätehersteller
IKK avarand Plus	64,8%	Krankenkassen - überregional
ILS (Institut für Lernsysteme)	65,0%	Weiterbildungsanbieter
IMMOPARTNER	65,3%	Immobilienmakler - regional
Intersport	65,2%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Jack Wolfskin	64,2%	Outdoor-Fachhändler
jacura.de	65,2%	Pflegekräfte-Vermittler
jameda.de	64,4%	Arztbewertungsportale
JET	64,7%	Tankstellen
Jim Block	63,9%	Burger-Restaurants
Job AG	64,5%	Personaldienstleister
jobeline.de	64,5%	Berufsbekleidungs-Shops
jobrad.org	65,5%	Dienstfahrad-Leasing
Junge Die Bäckerei	65,4%	Bäckereiketten
Juwelier Kraemer	64,0%	Schmuckgeschäfte
KAMPMEYER Immobilien	64,1%	Immobilienmakler - regional

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
kanavla.de	64,0%	Reitsport
kayak.de	64,6%	Flugsuchmaschinen
KERAMUNDO	63,8%	Fliesenfachmärkte
KLAIBER	65,5%	Markisen-/Jalousienhersteller
KÖMMERLING	64,0%	Fensterhersteller
Körperformen	64,3%	Fitness-Studios
KS/AUXILIA	64,5%	Rechtsschutzversicherer
Küchen Aktuell	65,5%	Küchenfachmärkte
lampenundleuchten.de	65,2%	Lampen-Shops
Landbäckerei Ihle	65,1%	Bäckereiketten
Laufen	63,9%	Bad und Sanitär
leasingmarkt.de	64,2%	Autoleasing-Portale
Leiser	64,0%	Schuhhändler (div. Markenlinien)
lensbest.de	64,5%	Kontaktlinsenversandhändler
Lichtblick	65,3%	Ökogasanbieter
Lidl	64,3%	Lebensmittel-Discounter
lieferando.de	63,9%	Essens-Bestell-Plattformen
liniarquadrat.de	64,5%	Fahrrad-Shops
Locaboat Holidays	64,0%	Hausbootvermieter
lottohelden.de	65,0%	Online-Lotto-Anbieter
Louis	64,0%	Motorrad-Shops
Lufthansa	65,1%	Fluggesellschaften
lumas.de	63,9%	Kunstdruck-Shops
LVM Versicherung	64,9%	Private Krankenversicherer
LVM Versicherung	64,9%	Kfz-Versicherer
LVM Versicherung	64,8%	Krankenzusatzversicherer
LVM Versicherung	64,1%	Hafthaltversicherer
markilux	64,1%	Markisen-/Jalousienhersteller
Marquardt Küchen	64,6%	Küchenfachmärkte
Matratzen Concord	63,9%	Betten und Zubehör
medpex.de	64,0%	Versandapotheken
MEIER'S Weltreisen	65,3%	Reiseveranstalter
Miss Pepper	65,2%	Mexican Diner
MPL	64,6%	Finanzvertriebe
Möbel Inholer	64,3%	Möbelhändler
Möbel Kraft	64,8%	Möbelhändler
Möbel Rogg	64,6%	Möbelhändler
Möbel Stauda	64,9%	Möbelhändler
Möbel Wanninger	65,5%	Möbelhändler
Mobil Krankenkasse	65,1%	Krankenkassen - überregional
momondo.de	64,2%	Flugsuchmaschinen
MONTANA	65,3%	Stromversorger - bundesweit
MONTANA	64,5%	Gasversorger - bundesweit
Musterring	64,4%	Möbelmarken
mycare.de	64,0%	Versandapotheken
mydays	64,0%	Erlebnisgeschenke-Anbieter
MYFLYRIGHT	63,9%	Entschädigungsportale
my-spexx.de	65,0%	Optiker - online
myToys	65,3%	Spielwarenfachgeschäfte
N26	63,9%	Digitale Finanzexperten

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
nature-love.de	64,0%	Vitamin-Shops (Eigenmarken)
NEODIGITAL Versicherung	64,8%	Digitale Versicherungsunternehmen
neobike	64,2%	E-Bike Versicherer
NH Hotels	64,1%	Hotels - Mittelklasse
Nikon	65,1%	Kamerahersteller
Nissan Bank (RCI Banque)	64,7%	Auto-Banken
notebooksbilliger.de	64,2%	Elektro-Generalisten - online
Openbank	64,5%	Direktbanken
opti Wohnwelt	64,4%	Möbelhändler
parfumdreams.de	64,3%	Parfümerien - online
Parfümerie Pieper	65,4%	Parfümerien
Pflanzen-Kühle	64,0%	Gartencenter
philoro.de	64,3%	Edelmetall-Shops
PHOENIX Flussreisen	65,3%	Flusskreuzfahrten
Physiotherm	63,9%	Infrarotsaunahersteller
Picnic	64,7%	Lebensmittel-Lieferdienste
PlusDental	65,2%	Zahnkliniken
POCO Einrichtungsmärkte	64,0%	Möbelhändler - Discount
poetschke.de	65,0%	Pflanzenversorger
PolygonVatro	64,4%	Sanierungsdienste
PoolSpecial	63,9%	Pool-Fachhändler
Pool-Systems	64,2%	Pool-Fachhändler
Postbank	65,2%	Filialbanken
prindo.de	65,1%	Druckerzubehör-Shops
printus.de	65,2%	Bürobedarf
prorum.de	63,9%	Edelmetall-Shops
pronoa BKK	65,4%	Krankenkassen - überregional
Provizial	65,5%	Hafthaltversicherer
Provizial	64,6%	Kfz-Versicherer
R+V	64,2%	Versicherer - Exklusivvertrieb
R+V	64,1%	Private Krankenversicherer
R+V24	64,2%	Versicherer - Multikanalvertrieb
radonline.de	65,1%	Fahrrad-Shops
reifen-pneus-online.de	64,7%	Reifen-Shops
REMONDIS	63,8%	Entsorgungsdienstleister
RENO	64,1%	Schuhhändler (div. Markenlinien)
Richter-Frenzel	64,6%	Badausstatter
Ritter	65,0%	Haushaltskleingerätehersteller
RIU Clubhotels	64,4%	Cluburlaub
ROBINSON	64,4%	Cluburlaub
ROFU	64,4%	Spielwarenfachgeschäfte
ROLAND	65,2%	Rechtsschutzversicherer
Röslie	64,6%	Grillhersteller
sanicare.de	64,4%	Versandapotheken
Santitas	64,2%	Elektrogeräte für Gesundheit
Santander Bank	64,6%	Filialbanken
SCHLESSER	65,0%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Schülerhilfe	65,3%	Nachhilfeanbieter
schutzrietz24	65,0%	Elektronikversicherungen

Unternehmen / Marke	SES 2021	Branche
SchutzKlick	65,5%	Elektronikversicherungen
SECURVITA	65,2%	Krankenkassen - überregional
sgd (Studiengemeinschaft Darmstadt)	64,0%	Weiterbildungsanbieter
sheego.de	65,1%	Fashion: Große Größen - online
Siemens	64,9%	Staubsaugerhersteller
Siemens Schuhcenter	64,7%	Schuhhändler (div. Markenlinien

SERVICE-CHAMPIONS 2021

DIE BESTEN AUS 384 BRANCHEN



Einfühlungsvermögen, Hilfsbereitschaft und fachliche Kompetenz des Personals sind Kunden sehr wichtig

SERVICE-EXPERTE DR. CLAUD DETHLOFF IM GESPRÄCH

SERVICEKRÄFTE WOLLEN MOTIVIERT ARBEITEN

Kompetente, freundliche Mitarbeiter sind das Rückgrat eines Unternehmens. Deshalb ist es wichtig, deren Motivation auch in schweren Zeiten zu fördern, sagt der Service-Experte Dr. Claus Dethloff im Interview.

Kundenservice ist gemeinlich so gut wie das schwächste Glied in der Kette. Welchen Stellenwert hat die einzelne Servicekraft heute noch?

Wieso noch? Sprechen wir von Kundenservice und fragen die Kunden, wovon sie begeistert sind, so werden zu über 50 Prozent mitarbeiterbezogene Service- und Leistungsmerkmale genannt, wie Hilfsbereitschaft oder fachliche Kompetenz des Personals. Die einzelne Servicekraft hat also nach wie vor einen enormen Stellenwert. Und ich hoffe nicht, dass die Frage nach dem Stellenwert zugleich die Bestimmung der mangelnden Stärke inkludieren soll, denn die Servicekraft ist nicht das schwächste Glied, es sei denn, sie wird dazu gemacht.

Wie meinen Sie das?

So wie wir allgemein davon ausgehen sollten, dass bei Mitarbeitern nicht die fehlende Motivation das Hauptproblem bei Misserfolg darstellt, sondern die fehlende Demotivati-on, sind Servicekräfte zunächst bewusst und willentlich in diesen Berufsstand gegangen, weil sie Spaß im Umgang mit Menschen haben. Sie bringen vielleicht nicht alle Voraussetzungen mit, doch auch on the job bleiben sie zunächst lernwillig und lernfähig. Ich spreche hier nicht von Servicekräften als Ergebnis eines erzwungenen Wechsels innerhalb der Firma, bei dem sich beispielsweise dann ehemalige Sachbearbeiter auf einmal im Kommunikations-Center wiederfinden. So wie diese recht schnell, können die Erstgenannten ebenso, nur langsamer demotiviert werden, wenn die Firma sie nicht befähigt, ihren Job gut zu machen, und dann ist es möglich, dass sie aus Kundensicht als schwächstes Glied wahrgenommen werden.

Welche Voraussetzungen sollte eine gute Servicekraft denn mitbringen?

Ohne auf konkrete Persönlichkeitsmerkmale einzugehen, möchte ich an dieser Stelle einige Werte bemühen. Achtsamkeit hilft beispielsweise bei der Bewältigung von emotionalem Stress und erhöht die Qualität von Aufgaben, deren Bearbeitung viel Aufmerksamkeit beansprucht. Wer also nicht allein unterwegs ist,

sondern in einem Großraumbüro sitzt, und sich voll und ganz auf sein Telefonat mit dem Kunden konzentrieren sowie sekundäre Prozesse ausklammern kann, zeigt zugleich eine hohe Wertschätzung gegenüber dem Gesprächspartner, dessen eventuell komplexes Anliegen erst erfasst werden muss. Toleranz ist ebenso ein handlungsleitender Wert, und sie bereitet zugleich den Weg für gegenseitige Anerkennung und weckt die Neugier für andere Perspektiven, eben die der Kunden. Im Idealfall vergisst die Servicekraft natürlich nicht, dass sie an anderen Orten und zu anderen Zeiten selbst die Rolle der Kundin oder des Kunden innehat und erinnert bereits die andere Perspektive.

gramme anbieten, doch welche Werte sollten sie sich selbst zu eigen machen?

Vertrauen, Verantwortung und Autonomie beispielsweise. Die Corona-bedingte Home-Office-Offensive hat bei vielen Unternehmen offensichtlich dazu geführt, dass Kontrollprozesse eher ausgebaut als abgebaut wurden. Doch sollte der Wert Vertrauen, unabhängig von diesem Thema, schon längst in jeder Unternehmenskultur verankert sein. Ein wichtiger Wirkfaktor ist hierbei die Transparenz, und die vor allem im Informations- und Kommunikationsmanagement. Fühlen sich die Kunden nicht hinreichend informiert oder aufgeklärt, dann ist zu vermuten, dass der Ursachenbereich weniger bei den Servicekräften im Kundendialog liegt, sondern eher im Schnittstellenmanagement des Unternehmens, und das bezieht sich nicht immer nur auf IT-Probleme. Das führt uns auch zum Begriff Verantwortung. Eine Kultur der Verantwortung sollte mit einer Fehlerkultur Hand in Hand gehen. Mitarbeiter im Allgemeinen und Servicekräfte im Besonderen sollten Probleme im Unternehmen, seien sie infrastrukturell, organisational, prozessual oder personell, offen ansprechen können, ohne Nachteile daraus zu ziehen. Zudem gilt die Aufgabe, die Folgen des Handelns wie auch die des Nichthandelns verantwortungsvoll zu bedenken. Als ein wertvolles Aufgabenmerkmal kann auch die Autonomie gesehen werden. Wenn Servicekräfte und Service-Teams relativ autonom agieren können und Handlungsspielräume erhalten, kann der Kundenservice als Ganzes selbstorganisiert Qualitätssteigerungen erfahren.

Und wenn nun der Kundenservice als Organisations-einheit keinen allzu großen Stellenwert in einer Firma genießt?

Aber die Servicekräfte noch motiviert sind? Nun, wenn der Kontext schwierig ist und die Rahmenbedingungen kaum zu beeinflussen sind, dann zeigt sich der Wert der Resilienz. Denn ohne Rückendeckung und Befähigung handlungsfähig zu bleiben, will gelernt sein. Resilienz bezeichnet die Widerstandsfähigkeit einer Person in Bezug auf belastende Situationen, für ihre Entwicklung ist Selbstwirksamkeit erforderlich. Und leider ist die Annahme in Ihrer Fragestellung oftmals in der Praxis noch zutreffend. Vielleicht wird deshalb auch die Resilienz als Kernkompetenz des 21. Jahrhunderts bezeichnet, doch nicht nur für Servicekräfte.



Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH und langjähriger Service-Fachmann

Andere Perspektiven einnehmen zu können, hat doch sicher auch mit Empathie zu tun?

Ja, und die zuvor genannten Konstrukte Wertschätzung und Toleranz sind wiederum Voraussetzungen der Empathie. Anders als Sympathie setzt Empathie aber keine Gleichartigkeit im Erleben und Verhalten voraus, sondern ermöglicht durch Einfühlung eine Konvergenz. Somit können auch Kunden mit einer anderen emotionalen Haltung wie bei einer Beschwerde, und Handlungsweise, zum Beispiel die Art, ein Gespräch zu führen oder sich auszudrücken, verstanden werden. Doch lassen Sie mich noch einen Wert an sich benennen, nämlich Optimismus. Stellt Optimismus für mich selbst eine wichtige Lebenseinstellung dar, so werde ich dies auch im Umgang mit anderen zeigen und es sowohl im Team als auch gegenüber den Kunden vorleben. In der sachgerechten Anliegenbearbeitung ist allerdings realistisch Optimismus ratsam, damit mögliche negative Folgen von übertriebenem Optimismus für den Kunden unterbleiben.

Für Einiges vom Genannten könnten Arbeitgeber durchaus Trainingspro-

384 BRANCHENSIEGER AUS KUNDENSICHT GEKÜRT

Branchen-gewinner	SES	Branchen-gewinner	SES
American Diner	Miss Peppere	Hotels - Budget	Motel One
Angel-Shops	angel-shop.de (Fachversand Stollenwerk)	Hotels - Mittelklasse	IntercityHotel
Ankaufdienste	rebuy.de	Hotels - Premium	Steigenberger Hotel
Apotheken-Kooperationen	LINE Apotheke	Hygieneartikel-Shops	hygiene.de
Arztbewertungsportale	jameda.de	Immobilienmakler - regional	Tentscher Immobilien
Audiohersteller	Sonos	Immobilienmakler - überregional	Postbank Immobilien
Aufkleber-Shops	aufkleber-drucken-lernen.de	Immobilienverkauf	wertfaktor
Augescher-Kliniken	CARE Vision	Infrarotsaunahersteller	Armsark
Auslandstelefonie	Lebara	Internet-Provider	1&1 DSL
Auto-Abos	TrustedCars	Jagd-Shops	jaagd.de (Askari)
Auto-Banken	Renault Bank (RCI Banque)	Kaffee-Shops	premo-group.de
Autobörsen	12gebräuchtwagen.de	Kaffeelavomatenersteller	Melitta
Autos reparatur	Carglass	Kamera/Zubehör-Shops	calumetphoto.de
Autohändler	Scherer	Kamerahersteller	Lumix (Panasonic)
Autohersteller	Toyota	Kaminofenhersteller	Olberg
Autoleasing-Portale	leasingmarkt.de	Kaufhaus/Warenhaus	Galleria Karstadt Kaufhof
Autoservice	First Stop	Kfz-Prüfstellen	Dekra
Autoteile-Shops	ktzteile24.de	Kfz-Versicherer	ADAC Versicherungen
Autovermietungen	Buchbinder	Kfz-Werkstattportale	autoservice.com
Autowaschanlagen	Mr. Wash	Kindermöbel-Shops	kidswoodlove.de
Baby- und Kleinkindausstatter - online	babycare.de	Kinderwagenhersteller	ABC Design
Baby- und Kleinkindausstatter - stationär	babysits.de	Kinoketten	Cineplex
Babysitter-Portale	babysits.de	Kliniken	Asklepios Kliniken
Bäckereiketten	Kamps	Kochboxen-Versender	dinnerly.de
Bäckereiketten - SB	BackWork	Koffer/Reisegepäck-Shops	rimowa.com
Bad und Sanitär	Hansgrohe	Kontaktversandhändler	lensbest.de
Badausstatter	ELEMENTS	Kostüm-Shops	karnaval-megastore.de
Bad-Shops	neuesbad.de	Krankenkassen - regional	AOK Bayern
Barf-Shops	haustierkost.de	Krankenkassen - überregional	BARMER
Bastel-/Kreativbedarf-Shops	optice.de	Krankensatzversicherer	Hanselerkur
Baufinanzier - Banken	DKB - Deutsche Kreditbank	Kreditkartengesellschaften	Barclaycard
Baufinanzierer - Vermittler	Schwäbisch Hall Baufinanzierung	Kreditmarktplätze	Lendico
Baumärkte	Helweg	Kreuzfahrtanbieter	AIDA Cruises
Baumarkt-Shops	baumarkt-deutschland.de	Kreuzfahrtportale	dreamlines.de
Bausparbanken	Wüstenrot Bausparkasse	Küche&Co	smarktkundigen.de
Beauty-Shops	The Body Shop	Kündigungsdienste	lumas.de
Berufsbeleidungs-Shops	jobeline.de	Kunstdruck-Shops	lampenwelt.de
Betten und Zubehör	schlafwelt.de	Lampen-Shops	laufsport-shops
Bezahlsysteme	Paypal	Lebensmittel-Discounter	Lidl
Bilderrahmen-Shops	allesrahmen.de	Lebensmittel-Einzelhändler	REWE
Bio-Lebensmittel	shop.rapunzel.de	Lebensmittel-Heimservice	eismann
Blumenabo-Anbieter	bloomdays.com	Lebensmittellieferdienste	Picnic
Blumenabo-Anbieter	graceflowerbox.de	Lebensversicherer	CosmosDirekt
Blumenversender	floraprima.de	Lernplattformen	sufator.com
Bodenbelag-Spezialisten	bodenbelag24.de	Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Bonusssysteme	PAYBACK	Markisen-/Jalousienhersteller	WAREMA
Briefzustelldienste	Deutsche Post	Marken-/Jalousiehersteller	elaby-kleinanzeigen.de
Büchereien	Hugendubel	Maschinenhandel	Heinz von Heiden
Bücher.de	buecher.de	Massivholzmöbel-Shops	allnatura.de
Bundesligaclubs	Borussia Dortmund	Messen	Leipzig Messe
Burger-Restaurants	Peter Pane	Metzgereien	Dornseifer
Bürobedarf	vikings.de	Mitarbeiter-Vergleichs-Portale	bilizen-mietwagen.de
Bürobedarf	bueroonbelonline.de	Mittfahrzentralen	biablaac.de
Cafés	Espresso House / Balzac Coffee	Möbel nach Maß	meine-moebelmanufaktur.de
Camping-Shops	reimo.com	Möbelhändler	XXL Möbelhäuser
Carport-Shops	carportfabrik.de	Möbelhäuser - Discount	BOSS Möbel
Cashback-Anbieter	Share Now	Möbelmarken	hülsta
Cashbackportale	cashbackXXL	Möbel-Shops	yourhome.de
Cloud Anbieter	Teamdrive	Möbilfunk-Discounter	ALDI TALK
Cluburlaub	ROBINSON	Mobilfunkläden	Telekom Mobilfunkshops
Computer-/Zubehör-Shops	one.de	Möbel-Resseller	schreibers24.de
Computer-Fachmärkte	ATU Computer	Modellbau-Shops	der-schweifeiger.de
Contract-Caterer	apetito catering	Modeschmuckgeschäfte	Konplott
Dachziegelhersteller	Meyer-Holsen	Motorrad-Shops	Louis
Delikatessen/Festkost-Shops	solivino.de	Motorrad-Shops	Music- und Instrumentenfachhändler
Designbanken	OnVino Bank	Musi-Shops	mymuesli.com
Designmöbel-Shops	avandeo.de	Nachhaltigkeitsbanken	EthikBank
Diätprogramme/Ernährungscoaching	ww (weightwatchers.de)	Nachhilfenanbieter	Studienkreis
Dienstfahrnad-Leasing	eurorad.de	Natur- und Biomärkte	basic
Digitale Finanzexperten	Smavesto	Naturkosmetik-Shops	bio-natur.de
Digital Marketing	NETAL Versicherung	Naturmode und Umweltprodukte	hessnatur.com
Direktbanken	CosmosDirekt	Neuwarenportale	meinauto.de
Direktversicherer	ROSMANN	Non-Food Discounter	Thomas Philipp
Drogerien	ONLINEPRINTERS.de	OKogasanbieter	ARTUS Oberflächens Instandsetzung
Druckerhersteller	Epson	Okostromanbieter	epriimo
Druckerzubehör-Shops	druckerzubehoer.de	Online-Autoverkauf	wirkaufendeauto.de
E-Bike Versicherer	hepster	Online-Haushaltshilfe	mrcleaner.de
Edelmetall-Shops	philidor.de	Online-Küchengeräte	KüchenQuelle
Edelmetallzentren	Centro Oberhausen	Online-Lotto-Anbieter	lottohelden.de
Eisdielen	Scoop Shops (Ben & Jerry's)	Online-Reiseberatung	advocado
E-Learning-Anbieter	oncampus	Online-Reisebüros	urlaub.check24.de
Elektro-Fachmärkte	EP - ElectronicPartner	Online-Reisebüros für Familienurlaub	kinderschwimmwelt.de
Elektro-Gesamtleister - online	netoklebsbilliger.de	Online-Schulhändler	jomodo.de
Elektrogeräte für Gesundheit	beurer	Online-Shops (Generalisten)	amazon.de
Elektronikerhersteller	Samsung	Online-Shops von Sportartikelherstellern	adidas.de
Elektronikversandhändler	voelkner.de	Online-Sprachschule	bunuu.com
Elektronikversicherungen	Schutzkick	Online-Streaming	persil-service.de
E-Mail-Anbieter	E-Mail	Online-Yoga	yogaeasy.de
Entschuldigungsportale	MYFLYRIGHT	ÖPNV-Betriebe	Leipzig Verkehrsbetriebe (LVB)
Entsorgungsdienstleister	REMONDIS	Optiker - online	my-spxx.de
Erlebnisgeschenke-Anbieter	mydays	Outdoor-Fachhändler	Apollon Optik
Erlebnisfestell-Plattformen	lieferando.de	Outdoor-Shops	eddiebauer.de
Fachbuch-Shops	lennhanns.de	Paketdienste	Hermes
Factory-Outlet-Center	Outletcity Metzingen	Partnernien	HC Parfumierie
Fahrrad-Shops	Fahrrad XXL	Partnervermittlungen	parfumdreams.de
Fahrradhersteller	prophete	Personalienanbieter	ARAG
Fahrrad-Shops	klubbox-shop.de	Personalisierte Etiketten	dortex.de
Fanartikel	emp.de	Personalisierte Kleidung und Accessoires	shirts24.de
Fashion: Damen & Herrenmode - online	asos.de	Pflanzenversender	poetschke.de
Fashion: Damen & Herrenmode - stationär	GANT	Pflegekräfte-Vermittler	primundus.de
Fashion: Herrenmode - online	madeleine.de	Pizza-Lieferservice	Freddy Fresh
Fashion: Herrenmode - stationär	Street One	Pokal-Shops	medialien.de
Fashion: Dessous - online	dessousforyou.de	Position: Poolspezialisten	UNI Poolster
Fashion: Familienmode - online	NKD	Pool-Fachhändler	Pool-Systems
Fashion: Familienmode - stationär	aboutyou.de	Premium-TV-Anbieter	Sky
Fashion: Große Größen - online	Esprit	Privatbanken	Donner & Reuschel
Fashion: Herden & Blusen - online	happy-size.de	Private Krankensversicherer	Barmeria
Fashion: Herden & Blusen - stationär	excellent-hemd.de	Rabattportale	sparwelt.de
Fashion: Herrenmode - online	OLYMP	Rechtsschutzversicherer	ADVOCARD
Fashion: Herrenmode - stationär	engbers	Reifen-Shops	reifen.com
Fashion: Jeans Stores	Jean's	Reisebüros	alltours Reisecenter
Fashion: Modehäuser	AWG Fmodcenter	Reiseveranstalter	urlaubsuru.de
Fashion: Streetwear - online	snipes.com	Reiseversicherer	alltours flugreisen
Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär	LASCANA	Reisport	arago.de
Fast Casual Restaurants	deandavid	Sanierungsdienste	Polycykonlatro
Fast Food Restaurants	NORDEE	Sanitätshäuser	Sanitätshaus Kaphingst
Fenster-/Türen-Shops	fenstermax24.com	Saunahersteller	KLAFS
Fensterhersteller	VELUX	Schallersystemhersteller	Berker
Fensterichtsschutz-Shops	jalousiescout.de	Schienspersonenverkehr	Abellio
Ferienparks	Center Parc	Schmuckgeschäfte	Christ
Ferienwohnungsportale	traum-ferienwohnungen.de	Schmuck-Shops	thejewellershop.com/de
Fertigarageanbieter	DAHMIT Fertigaragen	Schulhändler (div. Markenlinien)	Görtz
Fertigkleideranbieter	KAMPA	Schulhändler (Eigenmarke)	lamaris
Fertigkleideranbieter	Glatthaar Keller	Shopping-Shops	top-schranzen.de
Filialbanken	BBBank	Self-Storage-Anbieter	PRIME Selfstorage
Finanzverbände	MLP	Shopping-Clubs	outletcity.com
Fitness-Händler	Sport-Tiedie	Single-Börsen	zweismal.de
Fitness-Studios	FitnessLOFT	Singleessen-Anbieter	Sunwave.de
Fitness-Studios - online	gymondo.de	Skilisten	Berg & Thal Abenteuerresort, Bispingen
Fleischversender	gourmetfleisch.de	Smart-Home-Shops	tink.de
Fleischmärkte	KERAMINDO	Software-Shops	bilizhandel24.de
Fliessen-Shops	fliessen24.com	Solar-Shops	photovoltaik4all.de
Fluggesellschaften	Condor Flugdienst	Sportartikelhersteller	SUNPOINT
Flughäfen (groß)	Frankfurt Airport	Sportartikelhersteller	Berlitz
Flughäfen (klein)	Flughafen Leipzig/Halle	Sportartikelhersteller	Vorwerk
Billigfluggesellschaften	billigfluggesellschaften.de	Steuererklärung	smartssteuer
Flugsuchmaschinen	kayak.de	Stoffs/Wolle-Shops	stoffs-hemmers.de
Flusskreuzfahrten	JAVista	Streaming-Dienste	NETFLIX
Fondsgesellschaften	DEKA Investments	Stromversorger - bundesweit	Nekermann Strom
Fotodienste	printum.de	Stromversorger - regional	enviaM
Fotogeschenke-Shops	ALEX Gaststätten	Surfsport-Shops	surfsport-deutschland.de
Foto-Studios	Printplanet.de	Tanzen	JET
Fototapepen-Shops	studiolino Photography	Tapeten-Shops	tapetenshop24.com
Freizeitgastronomie	bilderdop24.de	Taschen/Rucksack-Shops	taschenparadies.de
Freizeitgastronomie	ALEX Gaststätten	Tee-Shops	paul-schrader.de
Friseur-Ketten	Phantastaland	Telekommunikationsanbieter	Vodafone
Full-Service-Gastronomie	Friseur-Ketten	Tennis-Shops	tennis-point.de
Fußball-Shops	11teamsHOURS	Themenparks	Sea Life
Garten- und Motorgerätehersteller	STIH	Ticket-Shops	eventim.de
Gartenartikel-Shops	butenas.de	Tischdecken-Shops	castrita.de
Gartencenter	Blumen Risse	Torten-Shops	torlen-boutique.de
Gartenzaun-Shops	zaun24.de	Trampolin-Shops	trampolinfabrik.de
Gasversorger - bundesweit	123energie.de	TV-Shopping-Sender	HSE
Gasversorger - regional	MITGAS (enviaM)	Uhren-Shops	uhrenhandel.de
Gemüse- und Obstversender	hansenobst.de	Umzugsunternehmen	movinga
Generalüberholte Elektronik	asgoodasnew.de	vegetarische/vegane Lebensmittelversender	veganfitness.de
Geschäftshändler	Vom Fass	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	Kaufland
Geschäftskunden-Shops	geschäftskundenfreund.de	Vergleichsportale	check24.de
Gesundheitsartikel-Shops	aktivshop.de	Verkehrsclubs	ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)
Getränkeliieferanten	flaschenpost.de	Verkaufsgastronomie	24-Autohofe
Getränkemärkte	Getränke Hoffmann	Verkaufsportale	verke.de
Gewürz-Shops	anberkraut.de	Versicherer - Exklusivvertrag	Provincia
Golf-Shops	golfpro.com	Versicherer - Multikanaltrieb	Barmenia
Grillhersteller	Weber	Versicherungsmakler	HMMER
Grill-Shops	santogsgrills.de	Vitamin-Shops	vitaminexpress.org/de
Grußkarten-Shops	wunderkarten.de	Vitamin-Shops (Eigenmarke)	nature-love.de
Gutscheinbuch-Anbieter	gutscheinbuch.de	Wand-/Bodenfenster	Hammer zuhause
Haarkosmetik-Shops	basler-beauty.de	Wandlattoos-Shops	wandlattoo.de
Hafpflichtversicherer	CosmosDirekt	Wassersport-Shops	awn.de
Handelsgastronomie	Segmüller Restaurants	Webhosting-Anbieter	STRATO
Handwerkerportale	wirsdandhandwerk.de	Weinhändler	jacques.de
Handy/Zubehör-Shops	handydesign.de	Weiterbildungsanbieter	ILS (Institut für Lernsysteme)
Handyreparaturdienste (unabh.)	handyreparatur123.de	Werkzeugversender	workshop-tools
Hausautomation	Bosch Smart Home	Wintergartenhersteller	toiloo.de
Hausboovermieter	Localoat Stores	Wohnmobilenhersteller	weiner
Hausdienstleistungen	Fissler Stores	Wohnmobilvermieter	Deutsches Rotes Kreuz (DRK)
Haushaushalts- und Geschenkkläden	Rowenta	Wohnmobilvermieter	camperboerse.de
Haushaushaltsgeräthehersteller	WOLF	Wohnunternehmern	mcrcnt.de
Haushaushaltsgeräthehersteller	elektroland24.de	Zahnkliniken	Adler Group
Haushaushaltsgeräthehersteller	bitiba.de	Zoo	DrSmile
Haustextilien	Das Futterhaus		Zoom Erlebniswelt
Haustextilien - online	heizel24.de		
Haustextilien - stationär	Hörmann		
Hersteller von Türen, Toren, Garagen	hilf-shop.de		
Hochzeits-Shops	meine-hochzeitsdeko.de		
Hörgeräteakustiker	KIND Hörgeräte		
Hotelbuchungsportale	hotel.de		
Hotelkooperationen	famotele		
Hotel-Preisvergleichsportale	hotel.check24.de		

In diesem Jahr wurden aus insgesamt 4196 Unternehmen in 384 verschiedenen Branchen per Kundenurteil die jeweils besten im erlebten Service ermittelt.

Die für Deutschlands größtes Service-Ranking untersuchten Branchen sind in den beiden Tabellen alphabetisch geordnet. Jedem Branchensieger ist sein jeweiliger, aktueller Service Experience Score (SES) zugeordnet. Für die Auszeichnung „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“, die zum Tragen des Branchensieger-Siegels berechtigt, ist der Vergleich mit den unmittelbaren Wettbewerbern derselben Branche entscheidend.



Das Ranking ergibt sich aus dem Service-Experience-Score-Durchschnitt aller untersuchten Anbieter einer Branche.

Die Branchen mit dem höchsten Erlebniswert im Service, gemessen nach dem durchschnittlichen Service Experience Score über alle untersuchten Anbieter, sind in diesem Jahr Elektro-Fachmärkte und Premium-Hotels mit jeweils einem Branchen-SES von 65 Prozent und höher.

Hingegen mit einem Branchen-SES von unter 45 Prozent liegen vier Branchen am unteren Ende des Branchenrankings, beispielsweise Online-Yoga-Anbieter und Versicherungsmakler.

Die größte positive Differenz zum Vorjahr weisen beispielsweise E-Learning-Anbieter, Fahrrad-Shops, Kreuzfahrtanbieter und Wohnmobilvermieter auf. Spürbar verschlechtert haben sich hingegen Apotheken-Kooperationen, Streaming-Dienste und Kreditkarten-Gesellschaften.

DER DIENSTLEISTER

SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchstellern (Stakeholdern) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet im Jahr 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. Die angeschlossene „Deutsche Service-Akademie“ bündelt die Kernleistungen von Service-Value und vermittelt Information und