

## DEUTSCHLAND-MONITOR

# Service

Wenn Kundinnen und Kunden für einen gewünschten Service nicht nur eine Nummer ziehen müssen, sondern sich auch wie eine Nummer behandelt fühlen, ist das immer ein Ärgernis. Die meisten erwarten schließlich, als Mensch mit individuellen Wünschen und Bedürfnissen wahrgenommen zu werden. Aufmerksame und kompetente Servicekräfte leisten das, doch auch der Einsatz von Künstlicher Intelligenz oder Automatisierung braucht nicht

ausgeschlossen zu werden. Jedwede Technik sollte jedoch stets so ausgerichtet sein, dass sie unterstützt und zu größerer Effizienz und schnellerer Hilfe führt – und zwar nicht nur für den Anbieter, sondern auch und vor allem für den Kunden. Im Idealfall reagieren menschliche Servicekraft und intelligente Maschine dann in einem gut funktionierenden Zusammenspiel schnell und fachkundig auf Kundenanfragen und überzeugen mit unkomplizierter und zielführender Hilfestellung. Wie zufriedene Kundinnen und Kunden mit dem Service sind, den sie bei kommerziellen Anbietern erfahren, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel erhoben. Für die aktu-

elle Studie „Deutschland-Monitor – Service“ wurden insgesamt 865 Unternehmen aus 50 Branchen anhand von mehr als 100.000 Verbraucherurteilen bewertet. In der unten angeschlossenen Tabelle sind alle mit dem Prädikat „Bester Service“ prämierten Anbieter nach Branche und Unternehmensmittelwert, ausgehend von dem jeweils bestbewerteten Unternehmen als Erstgenanntem, aufgeführt.

## METHODE Bewertungssystem

Basis des Ratings ist eine eigeninitiierte und unabhängige Kundenbefragung mit der Fragestellung: „Inwieweit stimmen Sie zu, dass bei [Unternehmen XY] die Serviceleistungen sehr gut sind?“ Für die Antworten steht eine fünfstufige Ant-

wortskala zur Verfügung, anhand derer aus allen abgegebenen Urteilen und für jeden untersuchten Anbieter je Branche ein individueller, ungewichteter Mittelwert gebildet wird. Ausgezeichnet werden die Unternehmen, deren empirische Mittelwerte niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert ihrer jeweiligen Branche liegen. Die Auszeichnung „Bester Service“ erfolgt also kategorienspezifisch und nur für das bestbewertete Drittel. Aufgrund der beschriebenen Berechnungsweise muss die Anzahl der ausgezeichneten Anbieter je Branche jedoch nicht zwingend einem Drittel aller Anbieter dieser jeweiligen Branche entsprechen. Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter <https://servicevalue.de/ranking/deutschland-monitor-bester-service/>

## DER DIENSTLEISTER

# Die ServiceValue GmbH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Stakeholdern spezialisierte Analyse- und 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 Service-Effekte auf. ServiceValue bietet Seminare zur Informations- und Wissensvermittlung an. In Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern führt ServiceValue verschiedene Wettbewerbe, Ratings und Ratings durch. [www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)



## Die 311 Besten aus 50 Branchen

<b>Apotheken-Kooperationen</b>	123energie	Volksbank Köln Bonn	H-Hotels	Lohnsteuerhilfevereine	Berenberg Bank
mea - meine apotheke	EnBW	Filialbanken - überregional	Motel One	Aktuell Lohnsteuerhilfeverein	Reisebüros
Guten Tag Apotheke	Stadtwerke München	Commerzbank	Radisson Blu Hotels & Resorts	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	TUI ReiseCenter
gesund leben-Apotheken	E WIE EINFACH	TARGOBANK	Kempinski	Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	Lufthansa City Center
easyApotheke	Energieversorger - regional	Deutsche Bank	Holiday Inn	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	TUI TravelStar Reisebüro
natürlich-Apotheken	enviaM	HypoVereinsbank	MEININGER Hotels	Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg (LHBB)	I´tur Reisebüro
<b>Augenlaser-Kliniken</b>	MITGAS (enviaM)	apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztabank)	Pullman Hotels	ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfeverein	Reiseland Reisebüro
EuroEyes	WEMAG	BBBank	<b>Immobilienmakler</b>	Massivhausanbieter	alltours Reisecenter
CARE Vision	Mainova	<b>Finanzvertriebe</b>	FALC Immobilien	Viebrockhaus	Reiseveranstalter
sehkraft	DEW21	TELUS FINANZ	RE/MAX	ARGE-HAUS	ADAC Reisen
<b>Autoservice</b>	badenova	MLP	BETTERHOMES	Kern-Haus	MEIERS WELTREISEN
Pneuhage	Leipziger Stadtwerke	Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	Tentschert Immobilien	HELMA	TUI
Premio Reifen + Autoservice	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	Postbank Finanzberatung	DAHLER & COMPANY	BAUMEISTER-HAUS	<b>Serviceversicherer</b>
DRIVER Center	GASAG	RWS Vermögensplanung	KAMPMAYER Immobilien	<b>Möbelhändler</b>	Debeka
REIFF	Energieversorger Öko	Plansecur	Aengevelt Immobilien	Höffner	ADAC Versicherungen
Reifen Helm	eprimo	FORMAXX	Wüstenrot Immobilien	XXXLutz	Allianz
First Stop	LichtBlick	tecis	Haferkamp Immobilien	Möbel Kraft	DEVK
<b>Autovermieter</b>	Yello	<b>Fitnessstudios</b>	HESSKONZEPT	SEGMÜLLER	Münchener Verein
Avis	lekker Energie	Kieser Training	Homeday	porta Möbel	R+V
Europcar	stadtenergie	Fitness First	Aigner Immobilien	Möbel Wanninger	NV-Versicherungen
SIXT	Naturstrom	INJOY	VON POLL IMMOBILIEN	Ostermann	LVM Versicherung
<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	Octopus Energy	Just Fit	Engel & Völkers	Möbel Martin	WGV
Dr. Klein	ENPURE	Holmes Place	<b>Immobilienverkauf</b>	Zurbrüggen	SV Sparkassenversicherung
Interhyp	Grünwelt Energie	clever fit	wertfaktor	HARDECK	Baloise
MKIB	<b>Entsorgungsdienstleister</b>	<b>Flusskreuzfahrten</b>	HausVorteil	Flamme Küchen + Möbel	ERGO
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	ALBA	A-ROSA	Deutsche Teilkaufl	Möbel Inhofer	Provincial
Baufi24	REMONDIS	1AVista	HausVorsorge	Wohn-Center Spilger	<b>Spielwarenfachgeschäfte</b>
Baugeld Spezialisten	Veolia	Viking River Cruises	<b>Immobilienverrentung</b>	Möbel RIEGER	Vedes / Spielzeug-Ring
<b>Baumärkte</b>	Berlin Recycling	PHOENIX Flussreisen	DEGIV	<b>Musik- und Instrumentenfachhändler</b>	ROFU
hagebau	PreZero	<b>Hausautomation</b>	Wüstenrot Immobilienverrentung	Thomann	idee+spiel
BayWa	AWISTA	Somfy	Deutsche Leibrenten	Soundland	Spiele Max
toom Baumarkt	BSR Berlin	Lupus Electronics	<b>Krankenkassen - regional</b>	Session	<b>Sport- und Freizeitgeschäfte</b>
Bauhaus	<b>Fahrradhändler</b>	Bosch Smart Home	AOK PLUS	MUSIC STORE	INTERSPORT
<b>Bausparkassen</b>	ZEG	Loxone	IKK Brandenburg und Berlin	Musikhaus Korn	SportScheck
Debeka Bausparkasse	Fahrrad XXL	Philips Hue	IKK - Die Innovationskasse	<b>Nachhaltigkeitsbanken</b>	Telekommunikationsanbieter
Wüstenrot Bausparkasse	Zweirad Stadler	Gira	<b>Krankenkassen - überregional</b>	UmweltBank	1&1
Deutsche Bausparkasse Badenia	<b>Fertighausanbieter</b>	Busch-Jaeger	BARMER	Pax-Bank	Freenet
BKM - Bausparkasse Mainz	Baufritz	Gigaset Elements	VIACTIV Krankenkasse	GLS Bank	Vodafone
Bausparkasse Schwäbisch Hall	BIEN-ZENKER	<b>Hausgeräteservice</b>	SBK	KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	Deutsche Telekom
<b>Direktbanken</b>	WeberHaus	Siemens	KNAPPSCHAFT	<b>Optikerketten</b>	M-net
norisbank	LUXHAUS	Bosch	TK - Die Techniker	Apollo-Optik	NetCologne
SWK Bank	RENSCH-HAUS	Miele	SECURVITA Krankenkasse	Fielmann	<b>Versicherungsvermittler</b>
Bank of Scotland	OKAL Haus	Bauknecht	KKH - Kaufmännische Krankenkasse	Binder Optik	Helmsauer & Kollegen
ING	STREIF Haus	Liebherr	hkk	Neusehland	MRH Trowe
Consorsbank	HUF HAUS	<b>Heimtierbedarf</b>	BKK VBU	Brillen RÖTLER	Rettig & Partner
1822direkt	SchwörerHaus	Fressnapf	BKK Linde	<b>Outdoor-Fachhändler</b>	BEST GRUPPE
<b>Direktversicherer</b>	FingerHaus	MEGAZOO	Audi BKK	VAUDE Store	FVB
CosmosDirekt	<b>Filialbanken - regional</b>	ZOO & Co.	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	Jack Wolfskin	LEUE & NILL
Hannoversche	Berliner Sparkasse	<b>Hörgeräteakustiker</b>	IKK classic	<b>Polstermöbelspezialisten</b>	am Brunnen VersicherungsManagement
HUK24	VerbundVolksbank OWL	Amplifon	<b>Kreuzfahrtanbieter</b>	Seats and Sofas	ARTUS GRUPPE
AdmiralDirekt	Hamburger Sparkasse (HASPA)	GEERS	Celebrity Cruises	Polsterwelt Engelhardt	<b>Webhosting-Anbieter</b>
Allianz Direct	NATIONAL-BANK	KIND Hörgeräte	Norwegian Cruise Line	Kabs PolsterWelt	STRATO
DA Direkt	Berliner Volksbank	HÖRGERÄTE SEIFERT	Royal Caribbean International	<b>Privatbanken</b>	IONOS
Sparkassen Direktversicherung	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine	<b>Hotels</b>	MSC Cruises	Hauck Aufhäuser Lampe	Host Europe
<b>Elektrohändler</b>	Frankfurter Volksbank Rhein-Main	Travel Charme Hotels & Resorts	<b>Küchenfachhändler</b>	Donner & Reuschel	Hetzner Online
EP: ElectronicPartner	BW Bank	Lindner Hotels & Resorts	Küche&Co	Bank Julius Bär	1blu
expert	Wiesbadener Volksbank	Althoff Hotels	Marquardt Küchen	Merkur Privatbank	
conrad	Mittelbrandenburgische Sparkasse	Steigenberger Hotels & Resorts	Küchen Aktuell	Weberbank	
<b>Energieversorger - bundesweit</b>	Sparkasse Westmünsterland	Sofitel	Dassbach Küchen	Quirin Privatbank	
MONTANA	Ostsächsische Sparkasse Dresden	Best Western Hotels & Resorts	ALMA Küchen	HSBC	
Vattenfall	Kreissparkasse Waiblingen	Dorint Hotels & Resorts	REDDY Küchen	Bethmann Bank	