

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER 2023

BERICHTSBAND ZUR STUDIE DES F.A.Z.-INSTITUTS



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION
& METHODIK**

MOTIVATION

Wer sind Deutschlands beste Kundenberater?

Im Digitalzeitalter steht Konsumenten rund um die Uhr ein vielfältiges Angebot an Produkten und Dienstleistungen zur Verfügung. In solch einer Situation hohen Konkurrenzdrucks, bei hoher Vergleichbarkeit und Ähnlichkeit der Angebote, kann eine schlechte Beratungsqualität schnell zum Verlust des Kunden führen. Selbst leichte Preisvorteile genügen dann häufig nicht mehr, um den Kunden zu halten. Dementsprechend überrascht es kaum, dass die Beratungskompetenz eines der wichtigsten Werkzeuge eines Unternehmens zur Kundenbindung ist.

Anders ausgedrückt: Für beratungsorientierte Unternehmen ist es von existenzieller Bedeutung eine exzellente Reputation als Berater zu haben. Dieses hilft ihnen sich vom Wettbewerb abzusetzen.

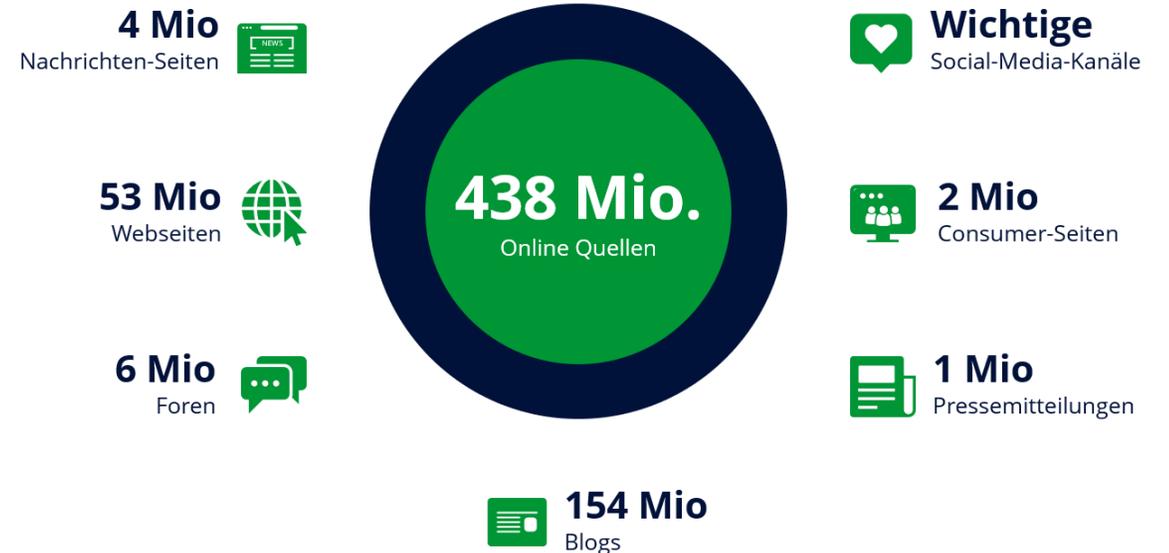
Vor diesem Hintergrund analysiert die Studie „Deutschlands beste Kundenberater 2023“ für etwa 20.000 Unternehmen die Daten eines Social Listening. Das Social Listening untersucht hierbei die Themengebiete Preis-Leistung, Kundenberatung, Preis, Qualität, Weiterempfehlung und Service.

Hierdurch werden diejenigen Unternehmen ausgezeichnet, die „Deutschlands beste Kundenberater 2023“ sind.

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner Ubermetrics Technologies **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich und umfasst u.a. zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Adressen.



METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welches Unternehmen wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Preis-Leistung: preiswert / überteuert / hochwertig / für wenig Geld / für kleines Geld

Kundenberatung: Beratungsgespräch / Beratungsstelle / Beratungsqualität / Beratungskompetenz / Beratungsangebot / Kundenhotline / Kundenservice

Preis: Preisveränderung / Preisverhandlung / Preispolitik / Preismanagement / Kostenpunkt / Ersparnis / Vergünstigung / fair / überteuert / überhöht / stabil / hoch / niedrig

Qualität: hochwertig / minderwertig / wertig / geringwertig / fehlerhaft / mangelhaft / wertvoll / wertlos / ungenügend / genügend / schadhaft / beschädigt / miserabel / ausgedient

Weiterempfehlung: beraten / anraten / abbringen / ausreden / empfehlenswert / empfehlungswürdig

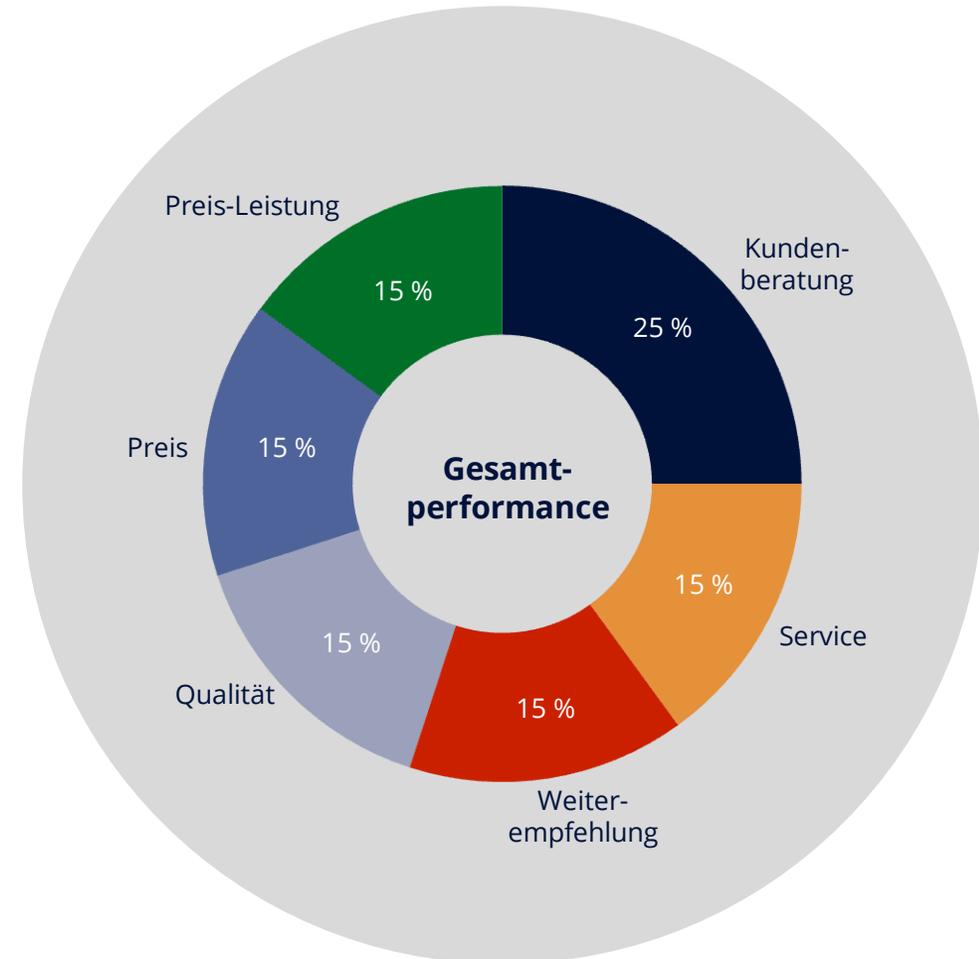
Service: Beratungshotline / Rückgaberecht / Kundenfreundlichkeit / Kundencenter / Kundenbetreuung / Kundenbedürfnisse / Support / Reklamation / Kundenzufriedenheit / Kulanz / Garantie

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER 2023

METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen. Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Attraktivität eines Produktes oder einer Dienstleistung.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 15 % auf der Bewertung der Eventtypen Preis-Leistung, Preis, Qualität, Weiterempfehlung und Service. Für den Eventtyp Kundenberatung erfolgt eine Bewertung zu 25 %.



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER 2023



METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING

Für diese Studie konnten rund **2 Millionen Nennungen** zu den etwa **20.000** Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juli 2022 bis zum 30. Juni 2023** identifiziert und zugeordnet werden.

Wie werden die Punktwerte für die Eventtypen ermittelt?

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jeden Themenbereich des Modells folgende zwei Werte ermittelt:

- Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen
- Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet. Je reichweitenstärker ein Unternehmen ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Dieser so gewonnene Punktwert wird anschließend für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen erhält hierbei 100 Punkte und bildet hiermit den Vergleichswert für alle anderen Unternehmen dieser Branche. Weniger als 0 Punkte können nicht erreicht werden.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER 2023

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands beste Kundenberater 2023**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens **60** Punkte in der Gesamtwertung erreichen.





#

KONTAKT

ÜBER DAS F.A.Z.-INSTITUT

INTELLIGENCE IN MARKETING AND COMMUNICATIONS

Das F.A.Z.-Institut ist ein Unternehmen der renommierten Verlagsgruppe Frankfurter Allgemeine Zeitung. Als Dienstleister für Kommunikations- und Marketingentscheider steht es für relevante, glaubwürdige und hochwertige Informationen. Seit mittlerweile 30 Jahren zeichnet sich die Arbeit des F.A.Z.-Instituts durch fachliche Anerkennung, ein hohes Renommee und langjähriges Kundenvertrauen aus.

Unternehmen profitieren hierbei von:

- Marketing- und Kommunikationslösungen
- Studien zur Unternehmensreputation
- KI-gestützte Reputationsanalysen
- Netzwerken, Events und Magazinen
- Zertififikatsstudien



ÜBER DAS IMWF

STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



Das IMWF liefert **Insights für die strategische und operative Steuerung** in Pressearbeit, Marketing und Risikomanagement. Weltweit. Hochverdichtet. Handlungsleitend für unsere Kunden.

Basis dafür ist die gesamte öffentliche Kommunikation zu Marken, Unternehmen und Institutionen auf 438 Millionen Webseiten weltweit. In 130 Sprachen. Allein in Deutschland analysiert das IMWF laufend die Kommunikation zu 27.000 Marken und Unternehmen sowie zu 4.000 politischen Akteuren. Täglich wertet das IMWF Millionen von Aussagen aus und nutzt dafür eigensentwickelte Instrumente der künstlichen Intelligenz. Damit gehört das IMWF zu den **führenden Anbietern von KI-basierten Inhaltsanalysen in Europa**.

Die millionenfache Kommunikation verdichtet das IMWF-Analyseteam zu strategischen und operativen Handlungsempfehlungen. Unser Anspruch ist die Verdichtung auf das Entscheidende. Und das extrem zeitnah, um die Reaktionsgeschwindigkeit unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER 2023



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

KONTAKT

Herausgeber der Studie

F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH

Pariser Straße 1
60486 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33
Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: info@faz-institut.de

www.faz-institut.de

Wissenschaftspartner

IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung GmbH

Vermarktungspartner

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99

a.goeschl@servicevalue.de

www.servicevalue.de