

DEUTSCHLAND-MONITOR

## Bestens beraten

Auf Youtube sieht das immer so einfach aus: für eine wohldefinierte Muskulatur trainieren, gewinnbringend Geld anlegen oder die Wohnung gemütlich einrichten – möglicherweise inklusive Küchenplanung. Was theoretisch so schwer nicht sein kann, zeigt im Praxisversuch jedoch vielen Menschen recht schnell ihre Grenzen auf: die Übungen beim Workout zuhause werden falsch ausgeführt und schaden mehr, als dass sie nutzen würden. Der todsichere Anlage-Tipp entpuppt sich als unseriöse Abzocke, und bei der Wohnungseinrichtung und Küchenplanung hätten vielleicht auch ein paar praktische Überlegungen zur Machbarkeit nicht geschadet. Was in solchen Fällen fehlt, ist eine kompetente Beratung, bei der nicht nur vorgeführt, sondern vor allem auch zugehört wird. Gefragt sind Beraterinnen und Berater, die sich Zeit für ihre Kundinnen und Kunden nehmen, deren Wünsche und Bedürfnisse verstehen und gemeinsam mit ihnen zu jeweils maßgeschneiderten individuellen Lösungen kommen. Kundenberatung, die auf Sachverstand, Erfahrung und Kommunikationsstärke beruht, ist durch kein Youtube-Video zu ersetzen und verdient es, entsprechend gewürdigt zu werden. Anbieter, die ihre Kundschaft mit ihrem guten Rat



stets restlos zufriedenstellen, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel auch in diesem Jahr in ihrer Studie „Deutschland-Monitor – Kundenberatung“ ausgezeichnet. Dafür wurden die Teilnehmenden eines Online-Panels gefragt, inwieweit sie die Kundenberatung bei den unterschiedlichsten Händlern und Dienstleistern von der Apotheken-Kooperation über den Fertighausanbieter bis hin zum Versicherer sehr gut finden. Für die Antworten stand ihnen eine fünfstufige Antwortskala zur Verfügung, anhand derer aus allen abgegebenen Urteilen und für jedes untersuchte Unternehmen ein individueller Mittelwert gebildet wurde. Das innerhalb seiner Kategorie bestbewertete Drittel der Anbieter erhielt die Auszeichnung „Beste Kundenberatung“. Insgesamt wurden für die Studie über 100.000 Verbraucherurteile zu 822 Unternehmen und Anbietern aus 46 Kategorien eingeholt und ausgewertet. Alle 263 mit „Beste Kundenberatung“ ausgezeichneten Unternehmen finden Sie in der Tabelle; weitere Informationen zur Studie unter dem unten angegebenen QR-Code.

[www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

## Die 263 Besten aus 46 Branchen

<b>Apotheken-Kooperationen</b>	Baufi24	Eigner Fertigbau	GEERS	XXXLutz	Brillinger
natürlich-Apotheken	BAUFINANZIERUNG XPERT	ZAPF Garagen	Immobilienmakler	Möbel Inhofer	Sanitätshaus KAPHINGST
Guten Tag Apotheke	Baumärkte	GRÖTZ Fertiggaragen	RE/MAX	porta	<b>Telekommunikation</b>
mea - meine apotheke	BayWa	Fertighausanbieter	DAHLER & COMPANY	Flamme Küchen + Möbel	1&1
Alphega und gesund leben Apotheken	BAUHAUS	LUXHAUS	KAMPMEYER Immobilien	Möbel Wanninger	M-net
<b>Augenlaser-Kliniken</b>	toom Baumarkt	RENSCH-HAUS	Aengevelt Immobilien	Zurbrüggen	Vodafone
EuroEyes	hagebau	BIEN-ZENKER	Schürer & Fleischer Immobilien	HARDECK	Freenet
CARE Vision	<b>Bausparkassen</b>	OKAL Haus	HORN IMMOBILIEN	Möbel Rogg	<b>Umzugsunternehmen</b>
Smile Eyes	Debeka Bausparkasse	HUF HAUS	VON POLL IMMOBILIEN	Hofmeister	Zapf Umzüge
<b>Autoglasreparatur</b>	BKM - Bausparkasse Mainz	FingerHaus	Aigner Immobilien	<b>Nachhaltigkeitsbanken</b>	DACHSER & KOLB
Wintec Autoglas	Bausparkasse Schwäbisch Hall	STREIF Haus	Homeday	Triodos Bank	HANSETRANS
Carglass	Wüstenrot Bausparkasse	WeberHaus	McMakler	KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	<b>Versicherer</b>
<b>Autohändler</b>	<b>Buchhändler</b>	Schwabenhaus	<b>Krankenkassen</b>	Pax-Bank	R+V
Graf Hardenberg	Thalia / Mayersche	Baufritz	BARMER	<b>Optikerketten</b>	DEVK
ROSIER	Rupprecht	<b>Fertigkelleranbieter</b>	VIACTIV Krankenkasse	Fielmann	Allianz
Feser-Graf Gruppe	Bücher Pustet	Glatthaar Keller	SBK	Apollo-Optik	LVM Versicherung
ahg	<b>Direktbanken</b>	KNECHT Fertigkeller	KNAPPSCHAFT	eyes + more	Debeka
Hahn Gruppe	PSD Banken	<b>Finanzvertriebe</b>	TK - Die Techniker	pro optik	ERGO
Gottfried Schultz	DKB - Deutsche Kreditbank	MLP	KKH - Kaufmännische Krankenkasse	Brillen RÖTTLER	WWK
<b>Autoservice-Ketten</b>	norisbank	RWS Vermögensplanung	SECURVITA	Neusehland	Münchener Verein
Premio Reifen + Autoservice	<b>Direktversicherer</b>	TELIS FINANZ	AOK PLUS	<b>Personalvermittler</b>	ADAC Versicherungen
DRIVER Center	CosmosDirekt	Postbank Finanzberatung	IKK classic	Tempton	SV Sparkassenversicherung
REIFF	Sparkassen Direktversicherung	Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	hkk Krankenkasse	DEKRA Arbeit	Alte Leipziger / Hallesche
Reifen Helm	HUK24	FORMAXX	Audi BKK	DIS AG	Gothaer
Pneuhage	verti	FINUM. Private Finance	<b>Küchenfachmärkte</b>	Adecco	Barmenia
<b>Badausstatter</b>	<b>Drogerien</b>	GLOBAL-FINANZ	Küche&Co	Piening Personal	<b>Versicherungsmakler</b>
Richter+Frenzel	dm-drogerie markt	<b>Fitnessstudios</b>	Küchen Aktuell	Hofmann Personal	Helmsauer Gruppe
Die Badgestalter	ROSSMANN	Kieser Training	Marquardt Küchen	CleverMatch	BEST GRUPPE
Reuter	<b>Elektro-Fachmärkte</b>	INJOY	Varia Küchen	Hays	MRH Trowe
Reisser	EP: ElectronicPartner	McFIT	alma KÜCHEN	Randstad	Rettig & Partner
Paulsen-Gruppe	expert	Fitness First	<b>Lohnsteuerhilfvereine</b>	ZAG	LEUE & NILL
<b>Banken - bundesweit</b>	EURONICS	Holmes Place	Aktuell Lohnsteuerhilfverein	<b>Polstermöbelspezialisten</b>	FVB
Commerzbank	<b>Energieversorger</b>	World of Fitness (WOF)	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	Multipolster	Remy & Nauen
HypoVereinsbank	enviaM / MITGAS	clever fit	Lohi	UNI Polster	<b>Wintergartenanbieter</b>
BBBank	ENTEKA	FitX	LohiBW	Trösser	Jechnerer
TARGOBANK	Mainova	<b>Fliesenfachmärkte</b>	LHBB	<b>Privatbanken</b>	Schennjesse-Wintergarten
<b>Banken - regional</b>	LichtBlick	KERAMUNDO	Steuerring	Hauck Aufhäuser Lampe	Schüco
Berliner Sparkasse	EnBW	Harry's Fliesenwelt	ADL Allg. Deutscher Lohnsteuerhilfverein	Bank Julius Bär	weinor
Frankfurter Volksbank RHEIN / MAIN	naturstrom	Linnenbecker	<b>Markisen- und Jalousiehersteller</b>	DONNER & REUSCHEL	GEWE
Ostsächsische Sparkasse Dresden	eprimo	<b>Gartencenter</b>	weinor	Quirin Privatbank	masson
Hamburger Sparkasse (HASPA)	E WIE EINFACH	Pflanzen Mauk	KLAIBER Markisen	MERKUR PRIVATBANK	Nelson Park
Sparkasse Krefeld	Vattenfall	Dehner Garten-Center	VARISOL	Weberbank	Nüchter Wintergarten
Berliner Volksbank	MONTANA	Pflanzen-Kölle	<b>Massivhausanbieter</b>	<b>Reisebüros</b>	Solarlux
Mittelbrandenburgische Sparkasse	E.ON	Gartencenter Nordharz / Grünwald	HELMA	TUI ReiseCenter	MSK Wintergärten
Sparkasse Leipzig	badenova	Blumen Risse	ARGE-HAUS	Lufthansa City Center	
Sparkasse Dortmund	Leipziger Stadtwerke	Dinger's Gartencenter	Viebrockhaus	I´tur Reisebüro	
Sparkasse Aachen	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	<b>Heimtierbedarf</b>	Kern-Haus	alltours Reisecenter	
<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	<b>Fahrrad-Händler</b>	Fressnapf	BAUMEISTER-HAUS	<b>Sanitätshäuser</b>	
Dr. Klein	ZEG	ZOO & Co.	Heinz von Heiden	MKC Mitte Kompetenz Center	
DTW Immobilienfinanzierung	CUBE Store by Multicycle	<b>Hörgeräteakustiker</b>	<b>Möbelhändler</b>	Seeger - Das Gesundheitshaus	
Interhyp	MEGA Bike	KIND	Höfner	alphamed	
MKIB	<b>Fertiggaragenhersteller</b>	Amplifon	SEGMÜLLER	OTB/GHD	
accedo	PFAFF Fertiggaragen	Hörgeräte Möckel	Möbel Kraft	SANIMED	

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

