

# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

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



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION  
& METHODIK**

# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

## MOTIVATION



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Wer sind Deutschlands beste Berater?

Im Digitalzeitalter steht Konsumentinnen und 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 im Angebot, kann eine schlechte Beratungsqualität schnell zum Verlust der Kundschaft führen. Selbst leichte Preisvorteile genügen häufig nicht mehr, um attraktiv genug zu bleiben. Dementsprechend überrascht es kaum, dass die Beratungskompetenz eines der wichtigsten Werkzeuge eines Unternehmens zur Kundenbindung ist.

Wenn die Kundenbindung erfüllt ist und Unternehmen mit hoher Beratungsqualität exzellente Performance liefern, resultiert dies in einer hohen Wahrscheinlichkeit zur Weiterempfehlung des Services durch die Kundinnen und Kunden selbst. In Kombination mit einer guten Preisgestaltung können sich dadurch Unternehmen hervorheben und aus der Menge herausstechen.

Anders ausgedrückt: Für beratungsorientierte Unternehmen ist es von existenzieller Bedeutung eine exzellente Reputation in ihrer Rolle als Berater zu haben. Dies hilft ihnen sich vom Wettbewerb abzusetzen und zu einem der Besten zu gehören.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Deutschlands beste Berater 2024“ die Daten eines Social Listening. Das Social Listening untersucht hierbei die Themengebiete Preis-Leistung, Kundenberatung, Preis, Qualität, Weiterempfehlung und Service.**

# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

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

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **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.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 



 Blogs

 **Wichtige**  
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-**  
Seiten

 **Presse-**  
mitteilungen

# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

## 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.



# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

### VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Preis-Leistung:** preiswert, überteuert, hochwertig, für wenig Geld, für kleines Geld, angemessen, günstig

**Kundenberatung:** Beratungsgespräch, Beratungsstelle, Beratungsqualität, Beratungskompetenz

**Preis:** Preisveränderung, Preisverhandlung, Preispolitik, Preismanagement, Kostenpunkt, Ersparnis, Vergünstigung

**Qualität:** wertig, vollständig, abgenutzt, wertvoll, defekt, ausgezeichnet, geringwertig, hochwertig, miserabel

**Weiterempfehlung:** abraten, anraten, abbringen, ausreden, empfehlenswert, empfehlungswürdig

**Service:** Kundenfreundlichkeit, Kundencenter, Kulanz, Kundenbetreuung, Kundenbedürfnisse, Reklamation

# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

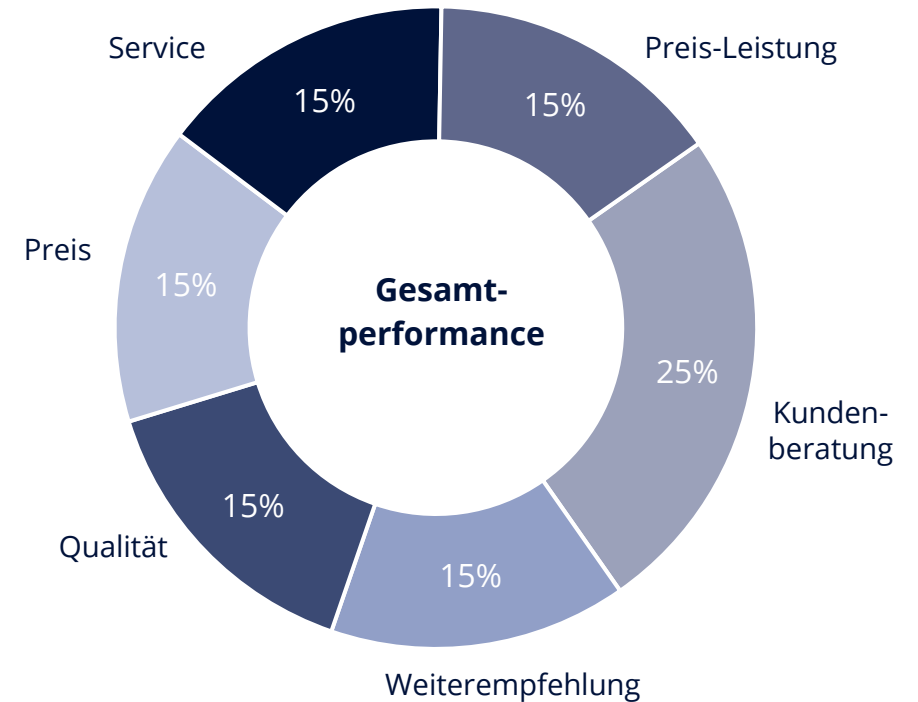


Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens.

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 BERATER 2024

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **500 Tausend Nennungen** zu etwa 3.000 Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juli 2022 bis 30. Juni 2024** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamtonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet.

Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.

Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.



# DEUTSCHLANDS BESTE BERATER 2024

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands beste Berater 2024**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Branchengesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die überdurchschnittliche Punktwerte in der Gesamtwertung erreichen.





#

**KONTAKT**

# ÜBER DAS F.A.Z.-INSTITUT

## INTELLIGENCE IN MARKETING AND COMMUNICATIONS



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

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
- Zertifikatsstudien



# ÜBER DAS IMWF

## STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

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 eigens entwickelte 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 BERATER 2024

## KONTAKT



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### 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](mailto:info@faz-institut.de)

[www.faz-institut.de](http://www.faz-institut.de)

### Vermarktungspartner

## ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln

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

E-Mail: [a.goeschl@servicevalue.de](mailto:a.goeschl@servicevalue.de)

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