

FILIAL-CHAMPIONS

WWW.SERVICEVALUE.DE

In Zeiten des Internet, der KI und der permanenten Rationalisierung haben es Filialisten schwer – doch jenseits des Online-Hypes verbreitet sich die Erkenntnis: Ein Netz von Niederlassungen mit kompetentem Personal ist unabdingbar, um sich die Loyalität der Kundschaft zu erhalten.

DIE BESTEN UNTERNEHMEN MIT FILIALNETZ

WILLKOMMEN IN UNSERER ZWEIGSTELLE!

Zuhause ist es am schönsten – so schön sogar, dass viele Menschen auch lange nach Corona am liebsten weiterhin zuhause ausarbeiten, einkaufen und sonstige Erledigungen tätigen möchten.

Spontane soziale Kontakte und viele Arten von Erfahrungen ereignen sich eben am besten analog. Zum Glück wissen das auch viele Verbraucherinnen und Verbraucher und ziehen den Besuch von stationären Filialen dem Blick auf den Bildschirm vor. Nur vor Ort können sie schließlich eintauchen in die dort vorherrschende Atmosphäre aus Architektur und Inneneinrichtung, Warenwahl und -präsentation, akustischer Untermauerung und vielleicht auch aus charakteristischen Düften.

Ausgesprochen zu nehmen. Materialien sowie die Verarbeitung und Qualität von Produkten lassen sich übers Internet kaum einschätzen; sie müssen buchstäblich begriffen werden. Kurz gesagt: Probieren geht über Studieren. Aber ohne Internet geht natürlich auch nichts. Insgesamt dürften viele Kundinnen und Kunden bereits ein hybrides Konzept aus online und stationär leben. Einige Informationen holen Kunden vorab online ein und nehmen dabei bestimmte Anbieter oder Produkte in die engere Auswahl. Für die endgültige Entscheidung jedoch zieht es sie aus den genannten Gründen in die Filialen, wo sie zudem den Vorteil haben, die Ware direkt mitnehmen zu können, anstatt auf eine Postsendung warten zu müssen. Ebenfalls bewährt hat sich für viele die Vorgehensweise, Waren oder Produkte online zu bestellen und dann später in der nächstgelegenen Filiale abzuholen – unmittelbare Verfügbarkeit garantiert. Filialisten, die dertart umfangreiche positive Einkaufserlebnisse vermitteln können, sind also gefragt. Welche Ladenketten aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden mit ihren Filialkonzepten besonders begeistern und des-

Die Vorteile, mobil zu arbeiten und einzukaufen, liegen auf der Hand, denn die Zeitersparnis durch wegfallende Anfahrten sowie die Bequemlichkeit der eigenen vier Wände versprechen nicht zuletzt ein ausgewogeneres Verhältnis zwischen Beruf und Privatleben. Dennoch hat das Einsiedlerdasein auch seine Nachteile. Nicht selten nämlich ist die verbesserte Work-Life-Balance eher theoretischer Natur, wenn der Küchentisch gleichzeitig auch der Schreibtisch und die Ladentheke ist – die Grenzen zwischen den verschiedenen Lebensbereichen verschwimmen. Darüber hinaus fallen auch viele kleine Erlebnisse des Alltags ersatzlos weg, wenn nur noch geplante Verabredungen innerhalb der eigenen Blase stattfinden.



Das Gütesiegel wird von WELT in Kooperation mit ServiceValue an die Filial-Champions der untersuchten Branchen vergeben. Es hat für ein Jahr Gültigkeit.

Darüber hinaus ist auch die Möglichkeit der unmittelbaren menschlichen Ansprache und Beratung im stationären Bereich den Online-Angeboten oft überlegen. Das ist natürlich nicht bei allen Produkten oder Dienstleistungen gleichermaßen relevant. Doch wer eine

neue Brille oder ein neues Hörgerät benötigt, profitiert ganz maßgeblich von der Expertise vor Ort. Hinzu kommt die ausschließlich stationäre Gelegenheit, Waren und Produkte persönlich in

Mehr Informationen unter www.servicevalue.de



Medaillen für die Besten: Die drei Siegel für „Filial-Champions“ zeigen auf einen Blick, in welchen Geschäften sich Kunden besonders wohl fühlen

halb unbedingt einen Besuch wert sind, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue untersucht und für Deutschlands „Filial-Champions“ in ein Ranking übertragen. Mit positiven Erlebnissen, die sich in der Form zuhause vor dem Bildschirm nicht reproduzieren lassen, als stationäre Alleinstellungsmerkmale locken sie auch manche eingefleischten Nutzerinnen und Nutzer von Online-Angeboten aus ihren Häusern und Wohnungen zurück in die Innenstädte und ihre jeweiligen Ladenlokale.

DER DIENSTLEISTER

DIE SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) 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. Besondere Bedeutung kommt

dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. ServiceValue bietet anwendungsbezogene Seminare und Inhouse-Schulungen zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus

Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe und Ratings zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch. Darüber hinaus pflegt ServiceValue ein Verbraucherportal, welches über Meta-Analysen zu ausgewählten Branchen Orientierungshilfe schafft und interessante Blogposts anbietet.



STORE FASCINATION SCORE (SFS)*

DIE BESTEN FILIAL-ANBIETER AUS 54 BRANCHEN

Unternehmen / Marke	Branche	SFS 2024*	Unternehmen / Marke	Branche	SFS 2024*	Unternehmen / Marke	Branche	SFS 2024*	Unternehmen / Marke	Branche	SFS 2024*
SEGMÜLLER ★	Möbelhändler	75,5%	LIDL ★	Lebensmittel-Discounter	68,1%	PLANAR Küchenland	Küchenmärkte	64,5%	PSD Banken	Filialbanken (bundesweit)	61,4%
Drogerie Müller ★	Drogerien	75,2%	toom Baumarkt	Baumärkte	68,1%	ARLT Computer	Computer-Fachmärkte	64,5%	Fahrrad XXL	Fahrrad-Shops	61,4%
Globetrotter ★	Outdoorshops	74,8%	Parfümerie Pieper	Parfümrien	68,0%	HEMA	Kaufhaus/Warenhaus	64,4%	ahg ★	Autohändler	61,3%
Hugendubel ★	Buchhändler	74,5%	ANSONS	Herrenmode	68,0%	denn's Biomarkt ★	Natur- und Biomärkte	64,4%	Getränke Hoffmann ★	Getränkemärkte	61,3%
Höfner	Möbelhändler	74,2%	DECATHLON	Sport- und Freizeitgeschäfte	68,0%	GANT	Familienmode	64,4%	DELKER Optik	Optikerketten	61,3%
Jack Wolfskin	Outdoorshops	74,0%	Juwelier Kraemer	Schmuckgeschäfte	67,9%	Richter+Frenzel	Badausstatter	64,3%	DRIVER Center ★	Autoservice	61,3%
ROSSMANN	Drogerien	73,4%	hagebau	Baumärkte	67,9%	Knutzen Wohnen	Fachmärkte für Wand/Boden	64,3%	Möbel Brucker	Möbelhändler	61,2%
dmy-drogerie markt	Drogerien	73,3%	GALERIA	Kaufhaus/Warenhaus	67,9%	Schley's Blumenparadies	Gartencenter	64,3%	bauSpezi	Baumärkte	61,2%
XXLZentrum	Möbelhändler	73,3%	Amplifon ★	Hörgeräteakustiker	67,8%	H&M	Familienmode	64,2%	MORE & MORE	Damenmode	61,2%
Thalia	Buchhändler	73,2%	Oil & Vinegar	Genusshäuser	67,7%	Möbel RIEGER	Möbelhändler	64,2%	Wolford	Wäsche und Strümpfe	61,1%
Wempe ★	Schmuckgeschäfte	72,7%	ZOO & Co.	Heimtierbedarf	67,6%	Clarks	Schuhhandel (Eigenmarke)	64,2%	Bershka	Damen- und Herrenmode	61,1%
EDEKA ★	Lebensmittel-Einzelhändler	72,6%	SportScheck	Sport- und Freizeitgeschäfte	67,5%	SNIPES	Schuhhandel (div. Markenlinien)	64,2%	Paulsen-Gruppe	Badausstatter	61,1%
LASCANA ★	Wäsche und Strümpfe	72,6%	Walbusch	Herrenmode	67,5%	tegut	Lebensmittel-Einzelhändler	64,0%	Equiva	Reitsport	61,0%
Dussmann das KulturKaufhaus	Buchhändler	72,4%	Siemes Schuhcenter ★	Buchhandel (div. Markenlinien)	67,5%	Globus	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	64,0%	PANDORA	Verbrauchermärkte	61,0%
Buyercenter	Schmuckgeschäfte	72,3%	ALDI SÜD	Lebensmittel-Discounter	67,3%	Romhach	Buchhändler	64,0%	Marktkauf	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	61,0%
Juwelier Rüschenbeck	Schmuckgeschäfte	72,2%	Luffhansa City Center	Reisebüros	67,3%	Peter Hahn ★	Damen- und Herrenmode	64,0%	Osiander	Buchhändler	61,0%
SCHIESSER	Wäsche und Strümpfe	72,2%	Zurbrüggen	Möbelhändler	67,3%	Planet Sports	Sport- und Freizeitgeschäfte	63,9%	Santander Bank	Filialbanken (bundesweit)	61,0%
WMF ★	Haushalts- und Geschenkläden	71,8%	MYMTHS	Kinderspielzeug und -bekleidung	67,3%	CUBE Store by Multicycle	Fahrrad-Shops	63,9%	Auto Weller	Autohändler	61,0%
REWE	Lebensmittel-Einzelhändler	71,8%	KIND	Hörgeräteakustiker	67,2%	Flying Tiger Copenhagen	Haushalts- und Geschenkläden	63,9%	SuperBioMarkt	Natur- und Biomärkte	60,9%
Breuninger ★	Modehäuser	71,6%	Optiker Bode	Optikerketten	67,2%	CUBE Store by Multicycle	Weinhändler	63,8%	TEMMA	Natur- und Biomärkte	60,9%
Hunkemöller	Wäsche und Strümpfe	71,4%	HORNBACK	Baumärkte	67,2%	Liesbeskind	Damenmode	63,6%	EP: ElectronicPartner	Elektro-Fachmärkte	60,9%
Mammut	Outdoorshops	71,2%	Geox	Schuhhandel (Eigenmarke)	67,1%	Camp David	Herrenmode	63,6%	KüchenTreff	Küchenmärkte	60,9%
Reuffel	Buchhändler	71,1%	Graff	Buchhändler	67,1%	DroNova	Drogerien	63,6%	Zumorro	Schuhhandel (div. Markenlinien)	60,9%
Triumph	Wäsche und Strümpfe	71,1%	L'Occitane	Beauty-Shops	67,1%	Sparkasse ★	Filialbanken (bundesweit)	63,5%	REHA aktiv 2000	Sanitätshäuser	60,8%
CHRIST	Schmuckgeschäfte	71,1%	ALDI Nord	Lebensmittel-Discounter	67,1%	Krämer Pferdesport ★	Reitsport	63,5%	Möbel Martin	Möbelhändler	60,8%
BLOCK HOUSE ★	Full-Service-Gastronomie	71,0%	GERRY WEBER	Damenmode	67,0%	Schweinske	Full-Service-Gastronomie	63,5%	Premio Reifen + Autoservice	Autoservice	60,8%
Möbelcenter biller	Möbelhändler	70,9%	ECCO	Schuhhandel (Eigenmarke)	67,0%	FIRST REISEBÜRO	Reisebüros	63,3%	MEGA Bike	Fahrrad-Shops	60,8%
Leonardo	Haushalts- und Geschenkläden	70,8%	DEICHMANN	Schuhhandel (div. Markenlinien)	66,8%	Zweirad Stadler	Fahrrad-Shops	63,2%	FOOD BROTHER	Burger-Restaurants	60,8%
C&A ★	Familienmode	70,6%	Peek & Cloppenburg (Hamburg)	Modehäuser	66,7%	Holmeister	Möbelhändler	63,1%	Oberpollinger	Kaufhaus/Warenhaus	60,7%
Villeroy & Boch	Haushalts- und Geschenkläden	70,6%	Blumen Risse	Gartencenter	66,6%	Wahlkreis Weinkeller	Weinhändler	63,1%	Gottfried Schultz	Autohändler	60,7%
OBI ★	Baumärkte	70,4%	GEERS	Hörgeräteakustiker	66,5%	Görtl	Schuhhandel (div. Markenlinien)	63,1%	Neusehandel	Optikerketten	60,7%
Peter Pane ★	Burger-Restaurants	70,4%	Wormland	Herrenmode	66,4%	Abele Optik	Optikerketten	63,0%	Pizza Hut	Full-Service-Gastronomie	60,6%
engbers ★	Herrenmode	70,3%	Kaufhaus STOLZ	Kaufhaus/Warenhaus	66,4%	Marquardt Küchen	Küchenmärkte	63,0%	Netto Marken-Discount	Lebensmittel-Discounter	60,6%
Kölle Zoo ★	Heimtierbedarf	70,3%	Mey	Wäsche und Strümpfe	66,4%	HUMANIC	Schuhhandel (div. Markenlinien)	63,0%	Ruff's Burger	Burger-Restaurants	60,6%
ALSTERHAUS ★	Kaufhaus/Warenhaus	70,3%	DER Reisebüro	Reisebüros	66,3%	Alnatura	Natur- und Biomärkte	62,9%	Vergolst	Autoservice	60,6%
The North Face	Outdoorshops	70,3%	FLAKE	Wäsche und Strümpfe	66,2%	Hammer zuhause	Fachmärkte für Wand/Boden	62,8%	KIKO Milano	Beauty-Shops	60,6%
porta	Möbelhändler	70,2%	DASS FUTUREHAUS	Schmuckgeschäfte	66,1%	NANU-NANA	Haushalts- und Geschenkläden	62,8%	Hörgeräte LANGER	Hörgeräteakustiker	60,5%
OSTERMANN	Möbelhändler	70,2%	LEGO	Heimtierbedarf	66,1%	Loesdau	Reitsport	62,8%	MEDITECH Sachsen	Sanitätshäuser	60,5%
L'Ostria	Full-Service-Gastronomie	70,1%	compustore / FMS-Computer ★	Kinderspielzeug und -bekleidung	66,0%	Brielen ROTTler	Optikerketten	62,7%	VOM FAS	Genusshäuser	60,5%
Passionata	Wäsche und Strümpfe	70,0%	VAUDE Store	Computer-Fachmärkte	65,9%	Mayer's Wandrinder	Schuhhändler	62,7%	SAGASSER Getränkemarkt	Getränkemärkte	60,3%
Tommy Hilfiger	Familienmode	70,0%	CECIL	Outdoorshops	65,9%	Mayer's Markenschuhe	Schuhhandel (div. Markenlinien)	62,7%	KRASSER Optik	Optikerketten	60,3%
Tom Tailor	Familienmode	69,9%	WÖHRL	Damenmode	65,9%	Leyseifer	Genusshäuser	62,6%	Franz Knuffmann	Möbelhändler	60,2%
TUI ReiseCenter ★	Reisebüros	69,9%	HC Parfümerie	Modehäuser	65,9%	alma KÜCHEN	Küchenmärkte	62,5%	BayWa Bau- und Gartenmärkte	Baumärkte	60,2%
HUSSEL ★	Genusshäuser	69,8%	Küchen Aktuell ★	Küchenmärkte	65,8%	MULTIPOLSTER ★	Polstermöbelspezialisten	62,5%	WAVE (A-plus Apotheke)	Apotheken-Kooperationen	60,2%
Jack & Jones	Herrenmode	69,8%	BIKENSTOCK	Fahrrad-Shops	65,7%	BIKE&CO	Fahrrad-Shops	62,5%	AHAG Autohäuser	Autohändler	60,2%
CULT at home	Haushalts- und Geschenkläden	69,8%	Baumärkte	Baumärkte	65,7%	AppelrathCopper	Modehäuser	62,5%	KRESS Modezentrum	Modehäuser	60,1%
BAUHAUS	Baumärkte	69,7%	Gartencenter	Gartencenter	65,7%	BIO COMPANY	Natur- und Biomärkte	62,4%	Lucky Bike	Fahrrad-Shops	60,1%
EURONICS ★	Elektro-Fachmärkte	69,7%	Globus Baumarkt	Baumärkte	65,6%	MATT Optik	Optikerketten	62,4%	ZEG	Fahrrad-Shops	60,1%
INTERSPORT ★	Sport- und Freizeitgeschäfte	69,5%	expert	Elektro-Fachmärkte	65,6%	REDDY Küchen	Küchenmärkte	62,4%	Bellandris Gartencenter	Gartencenter	60,0%
Hans im Glück	Burger-Restaurants	69,5%	Fressnapf	Heimtierbedarf	65,6%	HypoVereinsbank	Filialbanken (bundesweit)	62,4%	Moll Group	Autohändler	60,0%
Kaufhaus des Westens (KaDeWe)	Kaufhaus/Warenhaus	69,4%	GOSCH	Full-Service-Gastronomie	65,5%	HARDECK	Möbelhändler	62,3%	Medizintechnik & Sanitätshaus Kröger	Sanitätshäuser	59,9%
Apollo-Optik ★	Optikerketten	69,3%	LINDA Apotheke ★	Apotheken-Kooperationen	65,5%	MEDIMAX	Elektro-Fachmärkte	62,3%	basic	Natur- und Biomärkte	59,9%
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	Modehäuser	69,3%	SINN	Modehäuser	65,4%	VITALIA	Natur- und Biomärkte	62,3%	OTB/GHD	Sanitätshäuser	59,9%
Saturn	Elektro-Fachmärkte	69,2%	badpunkt (ehemals: badambiente) ★	Badausstatter	65,4%	Reisser	Badausstatter	62,2%	Gartencenter Brockmeyer	Gartencenter	59,9%
Tamaris ★	Schuhhandel (Eigenmarke)	69,1%	Combi	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	65,4%	Küche&Co	Küchenmärkte	62,2%	BabyOne	Kinderspielzeug und -bekleidung	59,9%
Möbel Kraft	Möbelhändler	69,0%	Wienervald Restaurants	Full-Service-Gastronomie	65,3%	Schuback Parfümerien	Parfümrien	62,2%	Weingarten	Modehäuser	59,9%
Mahlberg & Meyer	Schmuckgeschäfte	69,0%	Fritz Berger	Outdoorshops	65,3%	Blutgeschwister	Damenmode	62,2%	Herzog & Bräuer	Wäsche und Strümpfe	59,9%
Möbel Inhofer	Möbelhändler	68,9%	s.Oliver	Familienmode	65,2%	Calzedonia	Wäsche und Strümpfe	62,2%	PETER JENSEN	Badausstatter	59,9%
Rituals ★	Beauty-Shops	68,9%	Eilles	Genusshäuser	65,2%	BRAX	Damen- und Herrenmode	62,1%	BBBank	Filialbanken (bundesweit)	59,9%
Kaufland ★	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	68,9%	Foot Locker	Schuhhandel (div. Markenlinien)	65,1%	Volks- u.ö. Raiffeisenbanken	Filialbanken (bundesweit)	62,0%	Graf Hardenberg	Autohändler	59,8%
MediaMarkt	Elektro-Fachmärkte	68,8%	camel active	Elektro-Fachmärkte	65,1%	BECKER Hörakustik	Hörgeräte Möckel	62,0%	AWG Mode	Autohändler	59,7%
Feinkost Käfer	Genusshäuser	68,7%	CASAMODA	Herrenmode	65,1%	ara Shoes	Schuhhandel (Eigenmarke)	62,0%	Superdry	Damen- und Herrenmode	59,7%
SALAMANDER	Schuhhandel (Eigenmarke)	68,6%	Dehner Garten-Center	Gartencenter	65,1%	UNI Polster	Polstermöbelspezialisten	62,0%	Action ★	Non-Food Discounter	59,7%
Douglas ★	Parfümrien	68,6%	B.O.C. ★	Fahrrad-Shops	64,9%	Commerzbank	Filialbanken (bundesweit)	61,9%	Binder Optik	Optikerketten	59,6%
HIT	Lebensmittel-Einzelhändler	68,5%	HELLWEG	Baumärkte	64,8%	BECKER Hörakustik	Hörgeräteakustiker	61,8%	Lindt-Shops	Genusshäuser	59,6%
Palmers	Wäsche und Strümpfe	68,4%	Alphega und gesund leben Apotheken	Apotheken-Kooperationen	64,7%	baby-walz	Kinderspielzeug und -bekleidung	61,7%	WITT WEIDEN	Damen- und Herrenmode	59,6%
Fitlmann	Optikerketten	68,4%	becker + flöhe	Optikerketten	64,7%	McDonald's ★	Fast-Food Restaurants	61,7%	Reserved	Familienmode	59,6%
Pflanzen Mauk ★	Gartencenter	68,4%	BUTLERS	Haushalts- und Geschenkläden	64,6%	The Burger House	Burger-Restaurants	61,7%	NORDEE	Fast-Food Restaurants	59,5%
Marché Movenpick	Full-Service-Gastronomie	68,3%	Babypro Babymarkt	Kinderspielzeug und -bekleidung	64,6%	Sport 2000	Sport- und Freizeitgeschäfte	61,7%	SCHMIDT Küchen	Küchenmärkte	59,4%
IKEA	Möbelhändler	68,2%	Jim Block	Burger-Restaurants	64,6%	Tee-Handels-Kontor Bremen	Genusshäuser	61,7%	tedox	Fachmärkte für Wand/Boden	59,4%
BUDNI	Drogerien	68,2%	Burgerheart	Burger-Restaurants	64,6%	Spiele Max	Kinderspielzeug und -bekleidung	61,6%	ADLER	Familienmode	59,3%
Intimissimi	Wäsche und Strümpfe	68,2%	Vedes / Spielzeug-Ring	Kinderspielzeug und -bekleidung	64,5%	Burger Nerds	Burger-Restaurants	61,6%	EDI	Non-Food Discounter	59,3%
playmobil FunStore ★	Kinderspielzeug und -bekleidung	68,2%	MEDA Küchenfachmarkt	Küchenmärkte	64,5%	ELEMENTS	Filialbanken (bundesweit)	61,5%	Street One	Filialbanken (bundesweit)	59,3%
VERO MODA ★	Damenmode	68,2%	Marc O'Polo	Familienmode	64,5%	TARGOBANK	Filialbanken (bundesweit)	61,5%	apoBank (Deutsche Apotheker- u. Ärztebank)	Filialbanken (bundesweit)	59,3%
alltours Reisecenter	Reisebüros	68,2%	Kibek ★	Fachmärkte für Wand/Boden	64,5%	rahm Zentrum für Gesundheit ★	Sanitätshäuser	61,4%	Polster Aktuell	Polstermöbelspezialisten	59,2%

★ gekennzeichnet sind die jeweiligen Branchensieger. Weitere Branchensieger ohne Medallienrang: KERAMUNDO (Fliesenmärkte, 58,3%), FITSHOP (ehemals: Sport-Tiedje / Fitnessgeräte-Händler, 58,2%), NKD (Fashion-Discounter, 55,9%), mömax (Möbelhändler - Discounter, 53,9%), Yorma's (Verkehrsgastronomie, 52,3%).

* Ein Gold-Rang entspricht einem SFS von mindestens 62,1 %, für Silber ist ein SFS von mindestens 62,4 % und für Bronze ist der Mindestwert von 59,2 % erforderlich.