

# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024

SEPTEMBER 2024



#

**MOTIVATION  
& METHODIK**

# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024



## MOTIVATION

### Was zeichnet die meist empfohlenen Vermögensverwalter aus?

Vermögensverwalter müssen eine Vielzahl an Anforderungen erfüllen, um mit dem wichtigen Hab und Gut ihrer Kundinnen und Kunden umgehen zu können. Entscheidend ist ein ausgewogenes Verhältnis von Preis und Leistung, das es der Kundschaft ermöglicht, das Beste aus ihren Investitionen herauszuholen. Besonders empfehlenswerte Vermögensverwalter zeichnen sich durch einen exzellenten Service und eine umfassende Kundenberatung aus. Hierbei spielt die individuelle Betreuung eine zentrale Rolle, da sie den Grundstein für langfristige Kundenzufriedenheit legt. Unternehmen, die es verstehen, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten, schaffen Vertrauen und festigen ihre Seriosität im Markt. Diese Aspekte tragen maßgeblich zum positiven Gesamteindruck bei, der die Bereitschaft der Kundinnen und Kunden zur Weiterempfehlung beeinflusst.

Neben der Qualität der Beratung und des Serviceangebots sind auch die Transparenz und die Fairness der Preisgestaltung entscheidende Kriterien. Vermögensverwalter, die es schaffen, durch ihre Leistung und Integrität zu überzeugen, werden von ihren Kundinnen und Kunden besonders geschätzt und empfohlen, da sie mit ihrem positiven Image als verlässliche Partner gelten und ein hohes Maß an Vertrauen und Glaubwürdigkeit signalisieren.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Deutschlands meist empfohlene Vermögensverwalter 2024“ die Daten eines Social Media Monitorings. Das Social Media Monitoring untersucht die Themengebiete Service, Kundenberatung, Kundenzufriedenheit Weiterempfehlung, Qualität, Seriosität, Preis, Preis-Leistung und den Gesamteindruck und zeichnet diejenigen Unternehmen aus, die sich durch besondere Empfehlungswürdigkeit hervorheben.**

# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring 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 MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

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 Skaylink 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 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:

**Gesamteindruck:** themenübergreifende Einordnung

**Kundenberatung:** Beratungsgespräch, Beratungsstelle

**Kundenzufriedenheit:** Kundenwertschätzung, Kündigung

**Preis:** Preisveränderung, Preisverhandlung, Preispolitik

**Preis-Leistung:** preiswert, überteuert, hochwertig

**Qualität:** wertig, vollständig, abgenutzt, wertvoll

**Seriosität:** Vertrauenswürdigkeit, Skandal

**Service:** Kundenfreundlichkeit, Kundencenter, Kulanz

**Weiterempfehlung:** abraten, anraten, abbringen

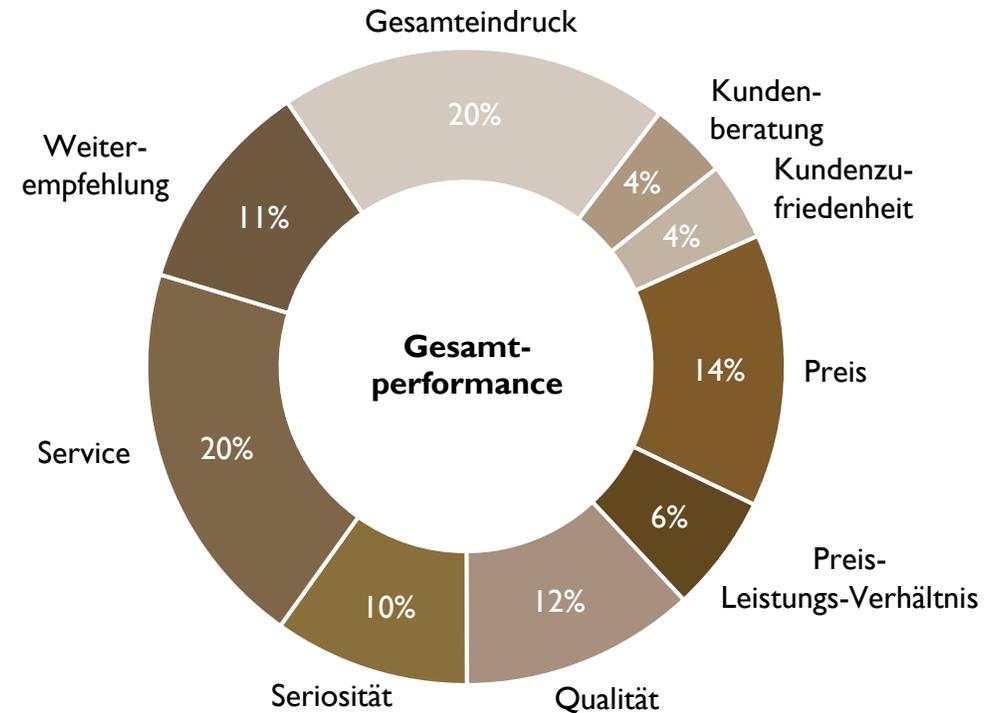
# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

**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 wird entsprechend ihres Vorkommens unter allen Nennungen je Eventtyp (vgl. nebenstehende Grafik) gewichtet. Der Gesamteindruck fließt mit 20% ebenfalls hinein.



# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024



## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **940 Tausend Nennungen** zu etwa 380 Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. September 2022 bis 31. August 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 Gesamttonalitätswert 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 danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands meist empfohlene Vermögensverwalter 2024**“ 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 überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

**KONTAKT**

# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024



## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



# DEUTSCHLANDS MEIST EMPFOHLENE VERMÖGENSVERWALTER 2024



## KONTAKT

### Herausgeber der Studie

#### **ServiceValue GmbH**

Dürener Straße 34I  
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61

Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: [Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

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

### Wissenschaftspartner

#### **IMWF GmbH**

### Vermarktungspartner

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

Pariser Straße I  
60489 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)