



DEUTSCHLAND-MONITOR

## Wo Kunden wirklich Könige sind

**W**enn es heißt: „Hier ist der Kunde König“, gehen die meisten Kundinnen und Kunden davon aus, dass ihnen lästige Aufgaben abgenommen und sie umsorgt werden sollen. In der Realität des alltäglichen Kundenservice sieht das allerdings leider oft ganz anders aus. Da bezieht sich „König“ mitunter nur auf die umständlichen Zeremonielle, denen gefolgt werden muss, um ans Ziel zu kommen: So durchlaufen Kunden nicht selten vom Internetportal über die telefonische Hotline bis hin zum stationären Service-Point eine Reihe von Stationen, bevor ihnen geholfen wird. Und obwohl das Abweichen von solchen Protokollen keine diplomatischen Beziehungen gefährdet, sind Zeitbudget und Nerven des betroffenen Kunden

den durchaus in Gefahr. Besser machen es Unternehmen, die ihren Service immer und überall so vollumfänglich anbieten, dass sie ihrer Kundschaft schon beim jeweiligen Erstkontakt schnell und unkompliziert zu einer befriedigenden Lösung verhelfen. Erreichbarkeit und Kompetenz sind dabei ebenso gefragt wie Kundenorientierung und Einfühlungsvermögen. Anbieter, die ihre Kundinnen und Kunden mit einem derart guten Service stets restlos zufriedenstellen, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel auch in diesem Jahr wieder in der gemeinsamen Studie „Deutschland-Monitor – Service“ ausgezeichnet. Dafür wurden die Teilnehmenden eines Online-Panels gefragt, inwie-

weit sie die Serviceleistungen 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. Lediglich das innerhalb seiner Kategorie bestbewertete Drittel der Anbieter erhielt die Auszeichnung „Bester Service“. Insgesamt wurden für die Studie über 96.000 Verbraucherurteile zu 827 Unternehmen und Anbietern aus 49 Kategorien eingeholt und ausgewertet. Alle mit „Bester Service“ ausgezeichneten Unternehmen finden Sie in der unten angefügten Tabelle.



Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:



## Die Besten aus 49 Branchen

<b>Apotheken-Kooperationen</b>	EURONICS expert	Frankfurter Volksbank RHEIN / MAIN	Hotels	Küchenfachhändler	DONNER & REUSCHEL
Guten Tag Apotheke	Energieversorger - bundesweit	BW-Bank	Travel Charme Hotels & Resorts	Marquardt Küchen	Hauck Aufhäuser Lampe
natürlich-Apotheken	MONTANA	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine	Althoff Hotels	Küchen Aktuell	MERKUR PRIVATBANK
mea - meine apotheke	E WIE EINFACH	Frankfurter Sparkasse (FRASPA)	Best Western Hotels & Resorts	Küche&Co	Bethmann Bank
LINDA Apotheke	Vattenfall	Mainzer Volksbank	Steigenberger Hotels & Resorts	PLANA Küchenland	Quirin Privatbank
<b>Augenlaser-Kliniken</b>	Stadtwerke München (SWM)	Kreissparkasse Waiblingen	Sofitel	dassbach KÜCHEN	Reisebüros
CARE Vision	123energie	Hamburger Sparkasse (Haspa)	Holiday Inn	<b>Lohnsteuerhilfvereine</b>	TUI ReiseCenter
sehkraft	MAINGAU Energie	Hannoversche Volksbank	H-Hotels	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	TUI TravelStar Reisebüro
EuroEyes	<b>Energieversorger - regional</b>	Sparkasse Westmünsterland	Radisson Blu Hotels & Resorts	ADL Allg.Deutscher Lohnsteuerhilfeverein	Holiday Land Reisebüro
<b>Autoservice</b>	MITGAS (enviaM)	Ostsächsische Sparkasse Dresden	MEININGER Hotels	HILO	Lufthansa City Center
DRIVER Center	enviaM	Sparkasse Aachen	Lindner Hotels & Resorts	Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	Reiseveranstalter
Premio Reifen + Autoservice	Mainova	Nassauische Sparkasse (Naspa)	Motel One	Interessengem. der Lohnsteuerzahler (IDL)	DERTOUR
First Stop	DEW21	<b>Filialbanken - überregional</b>	<b>Immobilienmakler</b>	<b>Massivhausanbieter</b>	Alltours Flugreisen
Pneuhage	WEMAG	TARGOBANK	KAMPMEYER Immobilien	Viebrockhaus	Serviceversicherer
EUROMASTER	NEW Energie	HypoVereinsbank	FALC Immobilien	Heinz von Heiden	Allianz
ATU	<b>Energieversorger Öko</b>	Commerzbank	Homeday	BAUMEISTER-HAUS	LVM Versicherung
<b>Autovermieter</b>	eprimo	KfW Bank	Hausmann Immobilien	ARGE-HAUS	ADAC Versicherungen
STARCAR	Yello	<b>Finanzvertriebe</b>	Eschner-Immobilien	ECO System HAUS	Münchener Verein
Europcar	Grünwelt Energie	MLP	DAHLER & COMPANY	HELMA	Debeka
<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	stadtenergie	TELIS FINANZ	Aengevelt Immobilien	<b>Möbelhändler</b>	R+V
Interhyp	lekker Energie	tecis	Tentschert Immobilien	Höffner	WWK
Dr. Klein	LichtBlick	GLOBAL-FINANZ	Wüstenrot Immobilien	XXXLutz	NV-Versicherungen
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	ENTEKA	Postbank Finanzberatung	Laufenberg-Immobilien	SEGMÜLLER	Concordia
MKIB	<b>Entsorgungsdienstleister</b>	RWS Vermögensplanung	Schürer & Fleischer Immobilien	MÖBEL MARTIN	Württembergische
Wüstenrot Bausparkasse	Veolia	compex Finanz	HESSKONZEPT	Möbel RIEGER	DEVK
Creditfair	REMONDIS	FINUM. Private Finance	VON POLL IMMOBILIEN	OSTERMANN	Spielwarenfachgeschäfte
<b>Baumärkte</b>	Schönmackers	A.S.I. Wirtschaftsberatung	ReWa Immobilien	porta	idee+spiel
hagebau	Abfallwirtschaft Stadt Nürnberg (ASN)	<b>Fitnessstudios</b>	RE/MAX	Hofmeister	Spiele Max
BayWa Bau- und Gartenmärkte	AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln	Just Fit	<b>Immobilienteilverkauf</b>	<b>Musik- und Instrumentenfachhändler</b>	Sport- und Freizeitgeschäfte
toom Baumarkt	Entsorgungsges. Westmünsterland (EGW)	clever fit	wertfaktor	Thomann	INTERSPORT
BAUHAUS	ALBA	McFIT	HausVorteil	Session	Planet Sports
HORNBACK	Drekopf	Kieser Training	<b>Immobilienverrentung</b>	Soundland	Telekommunikationsanbieter
<b>Bausparkassen</b>	<b>Fahrradhändler</b>	HOLMES PLACE	Deutsche Leibrenten	music world	1&1
Debeka Bausparkasse	ZEG	<b>Flusskreuzfahrten</b>	Wüstenrot Immobilienverrentung	<b>Nachhaltigkeitsbanken</b>	Vodafone
Deutsche Bausparkasse Badenia	CUBE Store / Multicycle	1AVista	DEGIV	Pax-Bank	NetCologne
Wüstenrot Bausparkasse	Zweirad-Center Stadler	A-ROSA	<b>Krankenkassen - regional</b>	UmweltBank	EWE Tel
Alte Leipziger Bauspar	<b>Fertighausanbieter</b>	PHOENIX Flussreisen	AOK PLUS	KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	Freenet
Bausparkasse Schwäbisch Hall	Baufritz	nicko cruises	IKK - Die Innovationskasse	<b>Optikerketten</b>	Versicherungsvermittler
<b>Direktbanken</b>	WeberHaus	Viking River Cruises	IKK Brandenburg und Berlin	Apollo-Optik	Helmsauer Gruppe
norisbank	RENSCH-HAUS	<b>Hausgeräteservice</b>	<b>Krankenkassen - überregional</b>	Binder Optik	FVB
Consorsbank	SchwörerHaus	Siemens	BARMER	eyes + more	Rettig & Partner
DKB - Deutsche Kreditbank	allkauf Haus	Bosch	VIACTIV Krankenkasse	Brillen RÖTLER	LEUE & NILL
<b>Direktversicherer</b>	OKAL Haus	Bauknecht	hkk Krankenkasse	Fielmann	MRH Trowe
Hannoversche	BIEN-ZENKER	Samsung	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	Optiker Bode	ARTUS GRUPPE
CosmosDirekt	massa haus	Miele	HEK - Hanseatische Krankenkasse	Mister Spex	Remy & Nauen
AdmiralDirekt	<b>Filialbanken - regional</b>	<b>Heimtierbedarf</b>	TK - Die Techniker	aktivoptik	BEST GRUPPE
Sparkassen Direktversicherung	Wiesbadener Volksbank	Fressnapf	mhplus Krankenkasse	<b>Outdoor-Fachhändler</b>	Webhosting-Anbieter
DFV Deutsche Familienversicherung	VerbundVolksbank OWL	MEGAZOO	KNAPPSCHAFT	Globetrotter	IONOS
GVV Direkt	Berliner Volksbank	Kölle Zoo	SBK	Fritz Berger	STRATO
Allianz Direct	Die Sparkasse Bremen	<b>Hörgeräteakustiker</b>	<b>Kreuzfahrtanbieter</b>	<b>Polstermöbelspezialisten</b>	ALL-INKL.COM
BavariaDirekt	NATIONAL-BANK	Amplifon	Celebrity Cruises	Seats and Sofas	united-domains
<b>Elektrohändler</b>	Berliner Sparkasse	GEERS	Norwegian Cruise Line	MULTIPOLSTER	alfahosting.de
EP: ElectronicPartner		KIND	HURTIGRUTEN	Privatbanken	