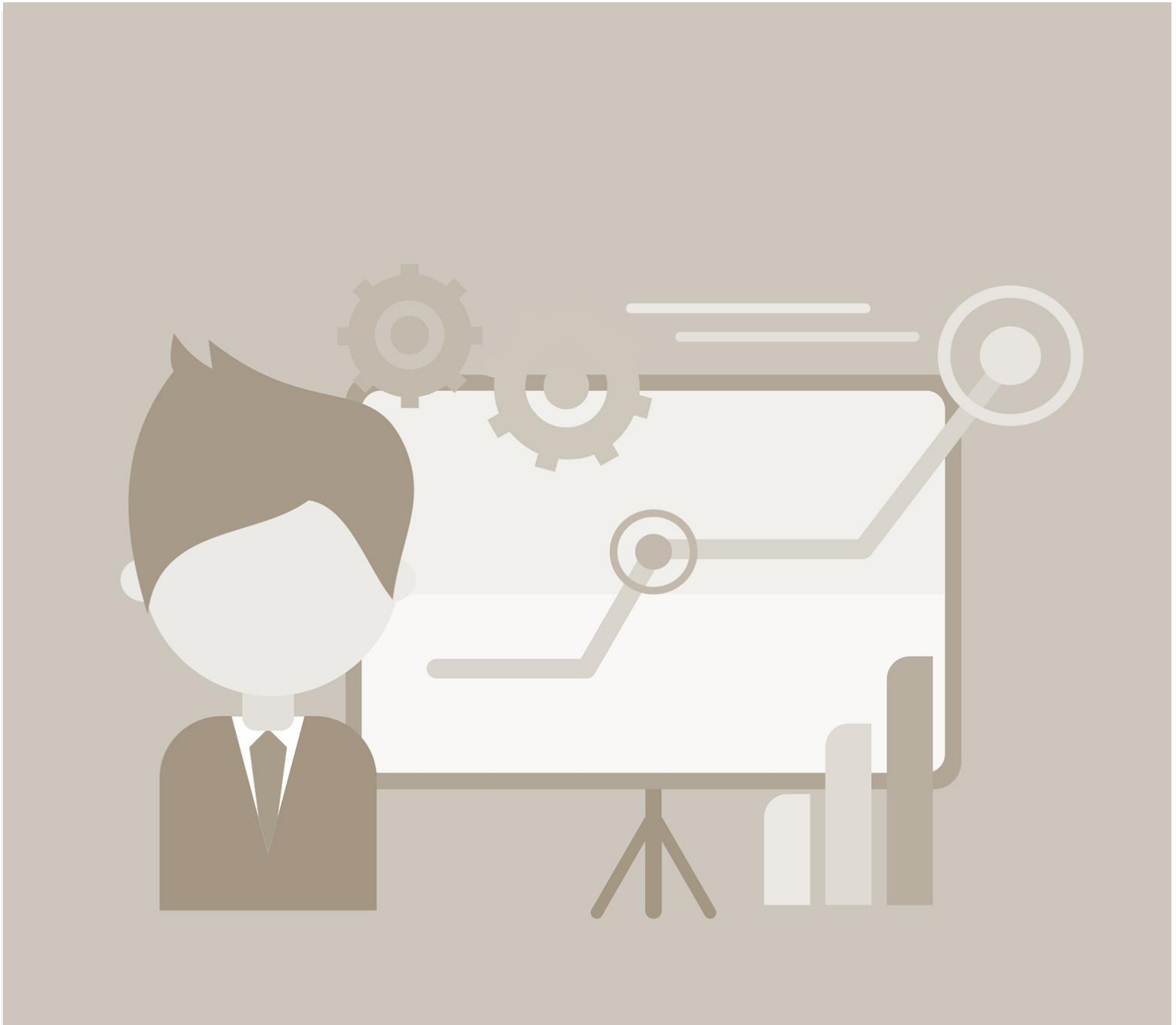


# VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

DEZEMBER 2024





#

# MOTIVATION & METHODIK

# VORBILDlich ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## MOTIVATION



### **Was müssen Unternehmen und Marken leisten, um Kundenwünsche zu erfüllen?**

Das oberste Ziel von Anbietern ist es, eine Form der Kundentreue zu schaffen, welche die Wahrscheinlichkeit eines erneuten Kaufs von Produkten oder einer erneuten Inanspruchnahme einer Dienstleistung erhöht. Um die Ansprüche der Kundschaft bestmöglich zu erfüllen oder sogar zu übertreffen, ist es von elementarer Bedeutung, auf deren Wünsche und Bedürfnisse bestmöglich einzugehen. Hierbei müssen Unternehmen und Marken ein umfassendes Spektrum an Anforderungen erfüllen, um das Vertrauen und die Zufriedenheit ihrer Kundschaft nachhaltig zu sichern. Eine gute Sichtbarkeit stellt sicher, dass Anbieter präsent sind - sei es durch digitale Plattformen, physische Standorte oder transparente Kommunikationswege.

Ebenso entscheidend ist die Informationsabdeckung, die durch exzellenten Service und eine kompetente Kundenberatung sichergestellt wird. Kundinnen und Kunden erwarten nicht nur schnelle und verlässliche Antworten auf ihre Fragen, sondern auch eine Beratung, die individuell auf ihre Bedürfnisse eingeht. Dies schafft eine Basis für vertrauensvolle Beziehungen und erleichtert es, die Wünsche der Kundschaft präzise zu erfüllen.

Ein weiterer Schlüsselbereich ist die Leistungserfüllung. Diese spiegelt sich in mehreren Dimensionen wider: Qualität, Vertrauen, Weiterempfehlung und Kundenzufriedenheit. Produkte und Dienstleistungen müssen nicht nur höchsten Ansprüchen genügen, sondern auch das halten, was sie versprechen. Dadurch wird nicht nur das Vertrauen der Kundschaft gewonnen, sondern auch Weiterempfehlungen und langfristige Loyalität gesichert.

Diese Faktoren sind untrennbar miteinander verbunden und bilden die Grundlage für herausragende Kundenerlebnisse – ein entscheidender Wettbewerbsvorteil in der heutigen, anspruchsvollen Marktlage.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2025“ die Daten eines Social Media Monitorings und ermittelt die Anbieter, welche die Wünsche ihrer Kundinnen und Kunden besonders gut erfüllen.**

# VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## 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

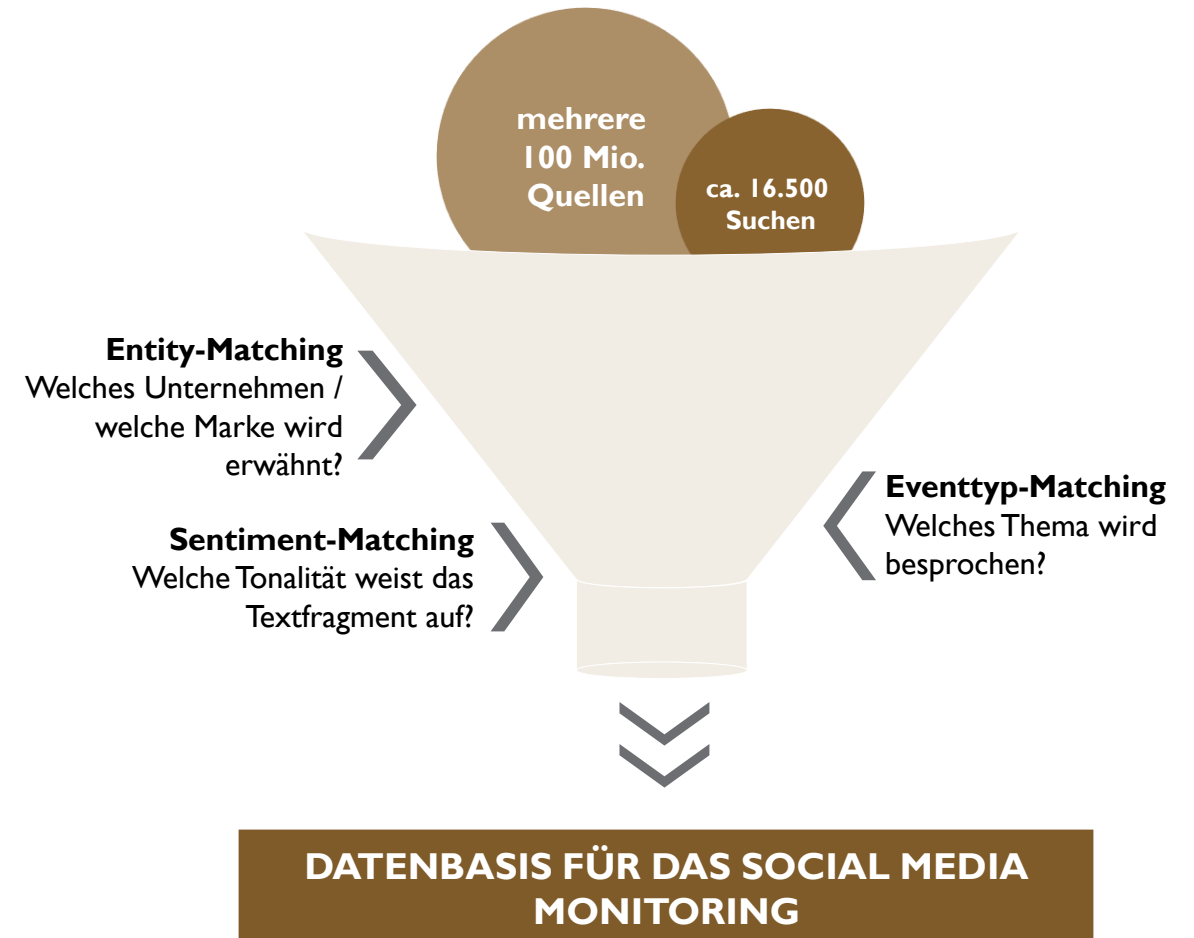
 **Presse-**  
mitteilungen

# VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## 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 / welche Marke 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.



# VORBILDlich ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING



### 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:

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

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

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

**Kundenzufriedenheit:** Kundenwertschätzung, Kündigung, Beschwerdemanagement, Kundenerlebnisse, Reklamation

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

**Vertrauen:** Gewissheit, Vertrauen, sich drauf verlassen, kein Vertrauen entgegenbringen, damit rechnen, erwarten

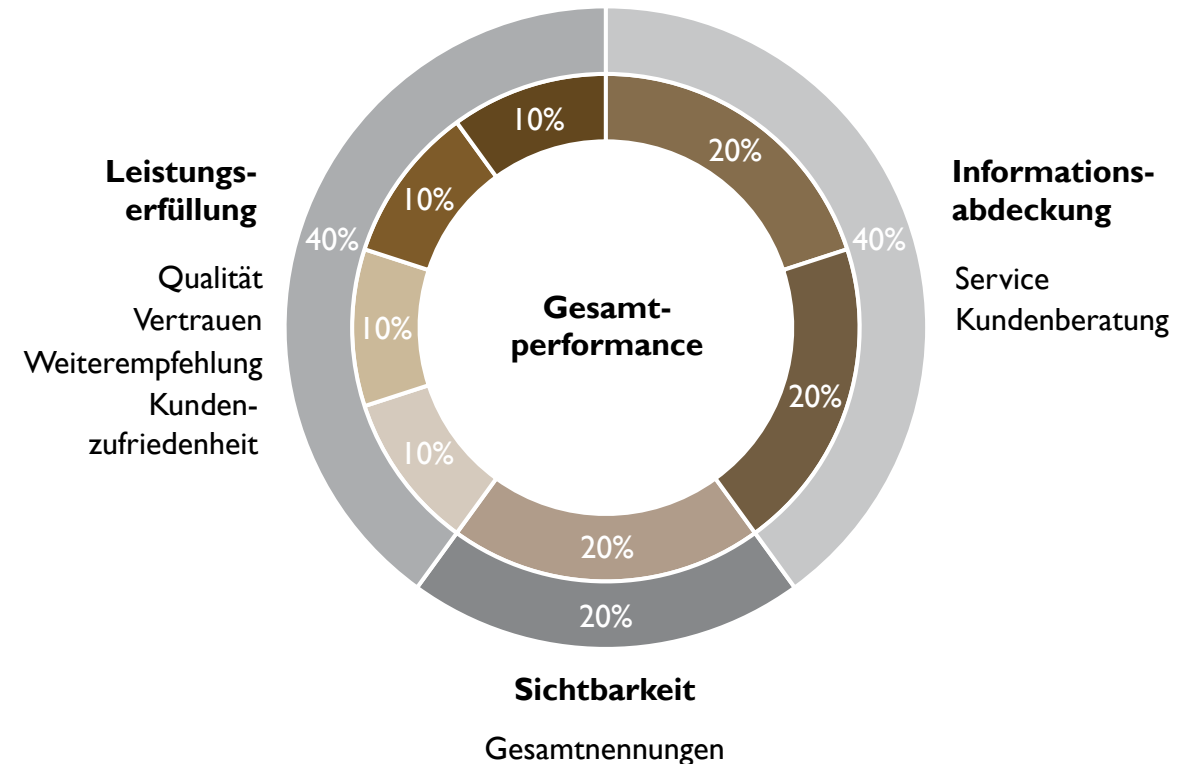
# VORBILDILICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## 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 /einer Marke.

In die Messung der Performance werden die Dimensionen Service und Kundenberatung zum Thema Informationsabdeckung zusammengefasst und gehen mit einem Gewicht von jeweils 20% in die Gesamtperformance ein. Die Dimensionen Qualität, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung und Vertrauen geben den Aspekt Leistungserfüllung wieder und gehen mit einem Gewicht von jeweils 10% in die Gesamtperformance ein. Die Sichtbarkeit komplettiert mit einem Gewicht von 20% die Analyse.(vgl. nebenstehende Graphik).



# VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **63 Millionen Nennungen** zu etwa **16.600** Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Dezember 2022 bis 30. November 2024** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jede Marke 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 und Marken branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke 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.



# VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2025**“ 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 und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

**KONTAKT**

# VORBILDlich ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE



### Marktforschung

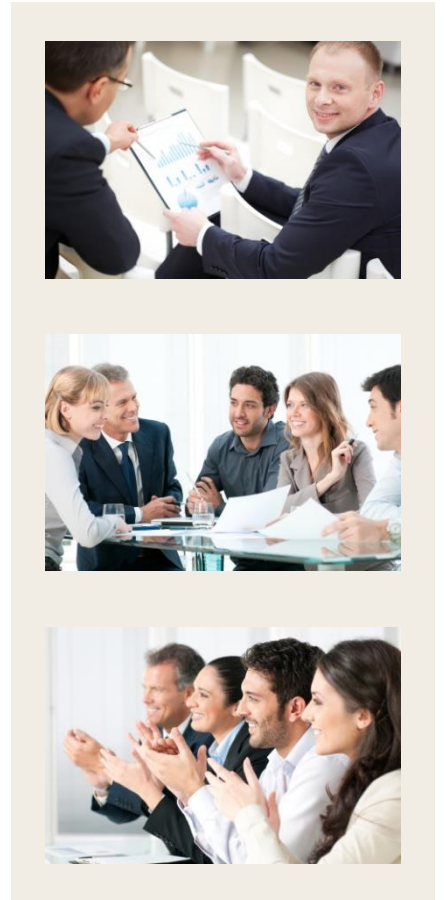
Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung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



# VORBILDlich ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2025

## 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**

### Medienpartner

Die Studie „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2025“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

