

FOCUS **MONEY**

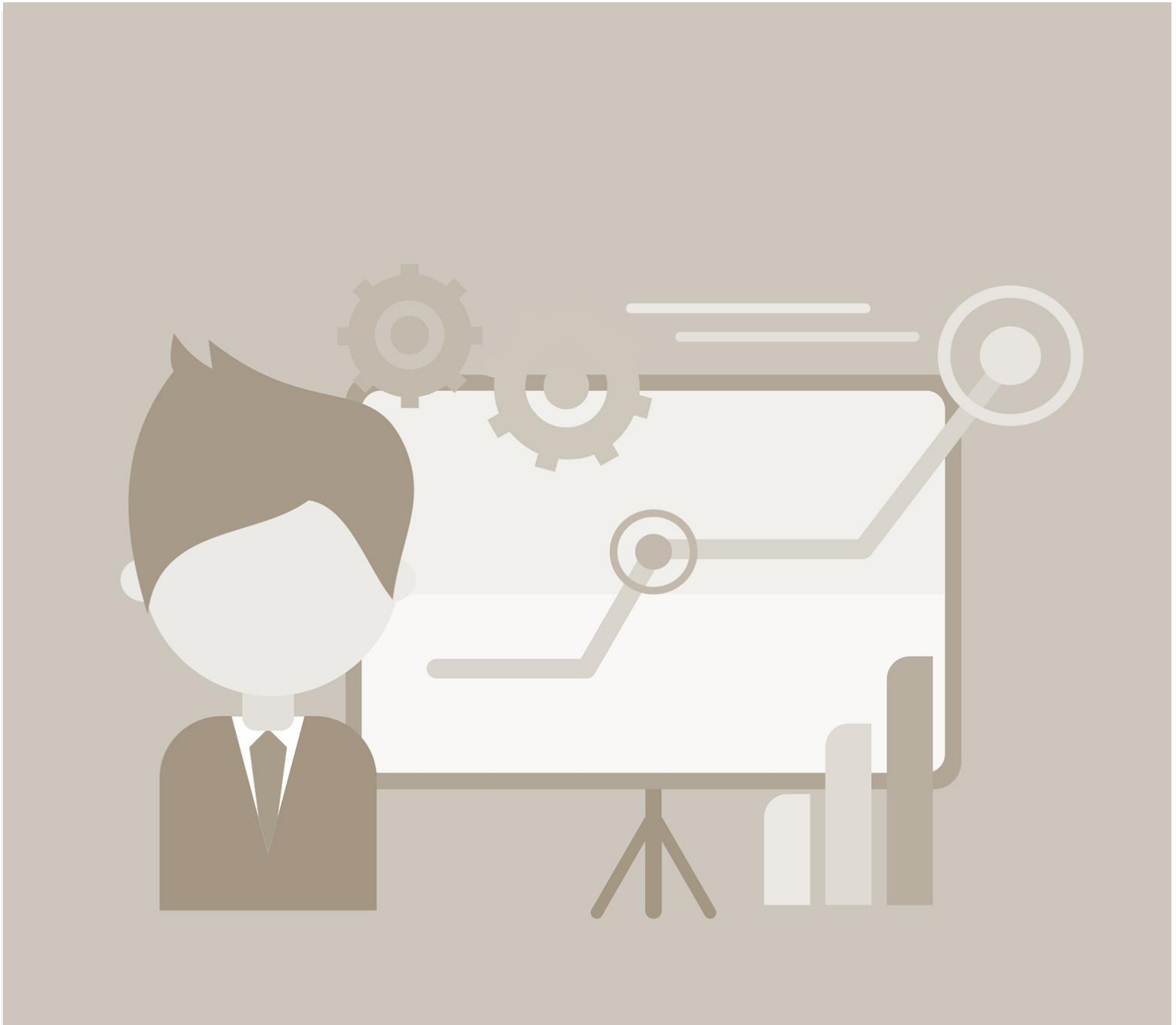
DEUTSCHLAND
TEST

EXZELLENT KUNDENBERATUNG 2025

JANUAR 2025

 ServiceValue





#

MOTIVATION & METHODIK

EXZELLENT KUNDENBERATUNG 2025

MOTIVATION



Die Bedeutsamkeit einer exzellenten Beratung für die Kundenzufriedenheit

Exzellente Kundenberatung ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg von Unternehmen und Marken, die sich durch herausragenden Service auszeichnen möchten. Kundinnen und Kunden erwarten weit mehr als nur ein gutes Produkt oder eine hochwertige Dienstleistung – sie möchten sich während des Kaufs und auch danach wohl und gut betreut fühlen. Um dies zu gewährleisten ist ein freundlicher Service, das gezielte Eingehen auf die Bedürfnisse der Kundschaft und die Schaffung eines vertrauenswürdigen Kaufumfelds notwendig. Das dadurch entstehende Wohlbefinden wirkt sich direkt auf das Kaufverhalten aus: Eine zufriedene Kundschaft kauft nicht nur mehr, sondern empfiehlt das Produkt auch weiter. In Zeiten der weitreichenden digitalen Vernetzung kann sich diese Zufriedenheit zu einem wachsenden positiven Ruf entwickeln.

Ein weiterer Punkt für eine erfolgreiche Beratung ist die emotionale Komponente: Wertschätzung, Freundlichkeit und ein authentisches Engagement tragen wesentlich dazu bei, dass sich Personen gut aufgehoben fühlen. Dabei spielen Seriosität und Vertrauen eine zentrale Rolle. Nur wenn sich Kundinnen und Kunden in einem angenehmen Umfeld gut beraten fühlen, entstehen positive Gefühle, die bis zum finalen Kaufabschluss tragen. Kompetente und empathische Beratung schafft zudem eine langfristige Bindung, die Loyalität und Treue fördert. Besonders entscheidend ist es, durch hochwertige Beratungsleistungen zu glänzen und so eine Kundenzufriedenheit zu gewährleisten, die Unternehmen und Marken an die Spitze bringt. Diese Kombination aus Fachkompetenz, Empathie und Verlässlichkeit definiert exzellente Kundenberatung auf höchstem Niveau und macht sie zu einem Schlüsselfaktor für einen nachhaltigen Geschäftserfolg.

Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Exzellente Kundenberatung 2025“ die Daten eines Social Media Monitorings. Das Social Media Monitoring untersucht die Themengebiete Kundenberatung, Kundenzufriedenheit, Seriosität und Vertrauen und kürt damit diejenigen, die exzellente Kundenberatung beweisen.

EXZELLENT KUNDENBERATUNG 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 



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

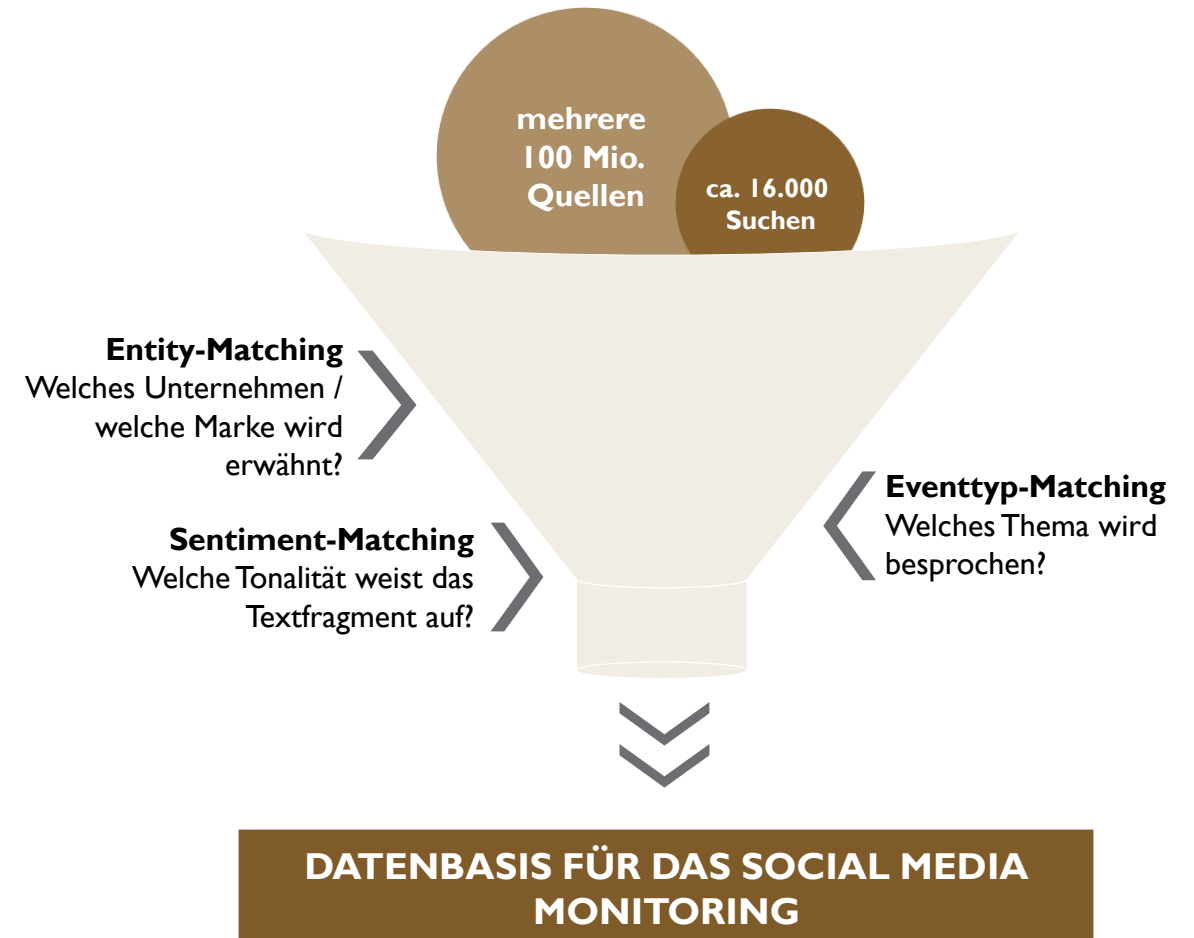
 **Blogs**

EXZELLENT KUNDENBERATUNG 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.



EXZELLENT KUNDENBERATUNG 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:

Kundenberatung: Beratungsgespräch, Beratungsstelle, Beratungsqualität, Beratungskompetenz, Beratungsangebot, Kundenservice, Kundenhotline

Kundenzufriedenheit: Service für Kunden, Kundenwertschätzung, Kündigung, Beschwerdemanagement, Kundenerlebnisse, Reklamation, Umtausch, Kundenzufriedenheit

Seriosität: Vertrauenswürdigkeit, Skandal, Spekulationen, Bestechung, Schmiergeld, Gerichtsurteile, Verdacht auf Manipulation, Authentizität, Scheinheiligkeit

Vertrauen: Gewissheit, Vertrauen, sich drauf verlassen, kein Vertrauen entgegenbringen, damit rechnen, erwarten, damit rechnen, glauben, nicht daran glauben

EXZELLENT KUNDENBERATUNG 2025

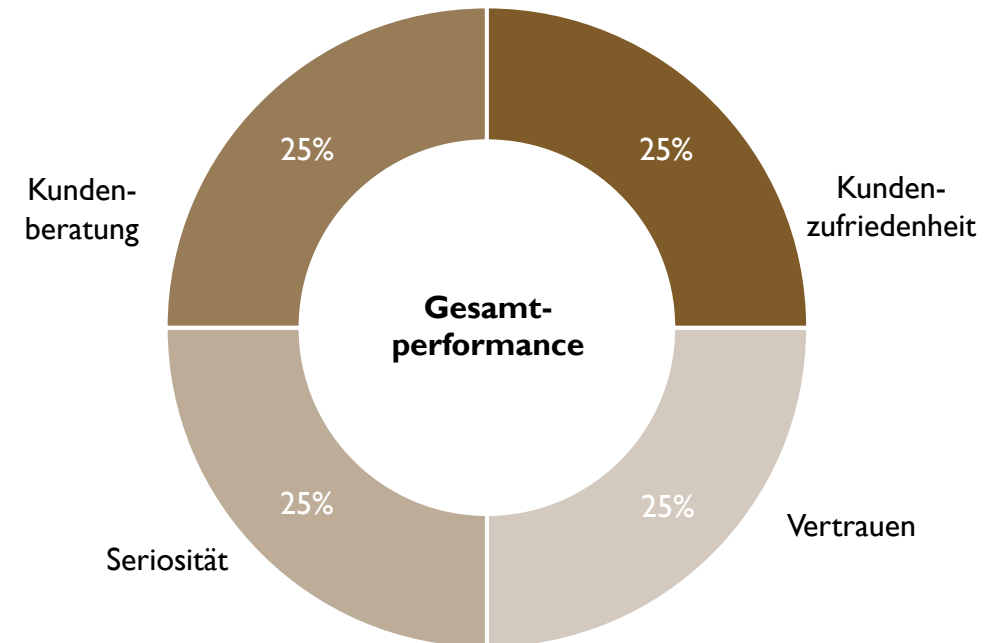
METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE



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 gehen alle Eventtypen jeweils mit einem Gewicht von 25% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



EXZELLENT KUNDENBERATUNG 2025

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1 Millionen Nennungen** zu etwa 16.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Januar 2023 bis 31. Dezember 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.

EXZELLENTER KUNDENBERATUNG 2025

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Exzellente Kundenberatung 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

EXZELLENT KUNDENBERATUNG 2025

KURZPORTRAIT SERVICEVALUE



Marktforschung

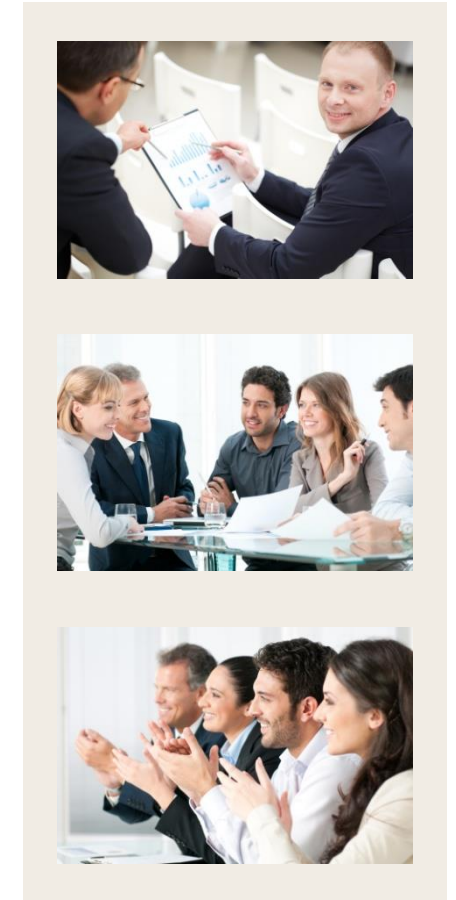
Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung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



EXZELLENT KUNDENBERATUNG 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

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

Medienpartner

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

