

DEUTSCHLAND-MONITOR

Fokus auf das Kundenwohl



Wenn es jemand schafft, am Nordpol Eis zu verkaufen oder in der Wüste erfolgreich mit Sand zu handeln, spricht das sehr für sein Verkaufstalent. Wofür es nicht so sehr spricht, ist seine Kundenorientierung. Auch, ob seine Käufer im Anschluss zufrieden sind und gerne wiederkommen möchten, ist fraglich. Schließlich und ganz offensichtlich standen ihre Wünsche und Bedürfnisse weder beim Eis- noch beim Sand-Geschäft im Mittelpunkt, sodass spätestens im Kauf-Nachgang auffallen dürfte: Da hat mir der Verkäufer etwas aufgeschwatzt. Um Kundinnen und Kunden auch langfristig für sich zu gewinnen, müssen Unternehmen deshalb kein punktuelles Verkaufstalent an den Tag legen, sondern eine hohe Kundenorientierung. Das bedeutet, dass sie sich auf jeden Kunden und seine Anforderungen individuell einlassen sollten, gegebenenfalls ihre Kommunikation anpassen und auch mögliche Kritik annehmen und zur Verbesserung nutzen sollten. Wer nämlich Verständnis für seine Kundschaft und deren Anliegen zeigt und auch mit passgenauen Angeboten reagiert, sorgt damit nicht nur für langanhaltende Kundenzufriedenheit, sondern auch für eine stabile Kundenbeziehung – und davon haben letzten Endes beide Seiten etwas.

Welche Anbieter aus Kundensicht die höchste Kundenorientierung an den Tag legen, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel für den aktuellen „Deutschland-Monitor – Höchste Kundenorientierung“ erstmalig ermittelt. Dazu haben die Experten ein zweistufiges Webmonitoring-Verfahren angewendet. In der ersten Stufe wurden mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen nach Erwähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit so genannten Eventtypen durchsucht. Im Einzelnen waren das die sechs Themenfelder Kundenzufriedenheit, Treue, Ansehen, Fairness, Seriosität und Vertrauen. Sie wurden durch definierte Schlagworte und Textelemente konkretisiert. In der zweiten Stufe wurden diese Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet. Dabei wurde analysiert, ob die Erwähnungen für die untersuchten Unternehmen eher positiv, negativ oder neutral waren. Für die Auswertung galt: Je positiver die Erwähnungen und je höher ihre Reichweite, desto mehr Punkte gab es für den jeweiligen Anbieter. Der jeweils Beste seiner Branche setzte dann mit 100 Punkten den Maßstab für alle anderen untersuchten Unternehmen derselben Kategorie. Ausgezeichnet wurden darüber hinaus auch Unternehmen mit einem überdurchschnittlichen Gesamtpunktwert innerhalb ihrer jeweiligen Branche. Die 71 Branchenbesten finden Sie in der Tabelle.

DEUTSCHLAND-MONITOR

powered by

TAGESSPIEGEL

HÖCHSTE
KUNDENORIENTIERUNG

2025

Unternehmen

xy weitere von xy (Branche)
erhielten diese Auszeichnung

TAGESSPIEGEL 24.06.2025

Basis: Reputationsstudie

Details unter www.servicevalue.de

Branche	Branchenbesten
Autobanken	Mobilize Financial Services
Autovermieter	Europcar
Baummärkte	BAUHAUS
Computer & Zubehör	Bluechip Computer
Direktbanken	norisbank
Direktversicherer	CosmosDirekt
Druckdienstleister	WIRmachenDRUCK
Elektrohändler	ElectronicPartner
Energieversorger (regional)	enviaM
Energieversorger (überregional)	Vattenfall
Facility Manager	Klüh Service Management
Fahrräder & E-Bikes	YT Industries
Fashion-Discounter	KiK
Fertighausanbieter	HAAS FERTIGBAU
Finanz- & Anlageberater	tecis
Fitnessstudios	Fitness First
Flughafenbetreiber	Flughafen München
Fondsanlagegesellschaften	DJE Kapital
Gesichtspflege & Kosmetik	Weleda
Gold- & Edelmetallhändler	Metallorum
Haushaltselektrogeräte	Russell Hobbs
Haushaltswaren	AMT GASTROGUSS
Hochseekreuzfahrten	Hurtigruten
Hörgeräteakustiker	neusehland
Hotels	B&B HOTELS
Immobilienmakler	KAMPMEYER Immobilien
Krankenkassen	BKK24
Kreditbanken	Creditplus Bank
Küchenfachhändler	Küchen Aktuell
Küchenmöbelhersteller	SieMatic
Kurier-, Express- & Paketdienstleister	FedEx
Leasinggesellschaften	COMCO
Lebensmittel-Discounter	NORMA
Lebensmitteleinzelhändler	EDEKA
Lotteriegesellschaften	Westdeutsche Lotterie
Massivhausanbieter	Town & Country Haus
Möbelhändler	Möbel RIEGER
Möbelhändler - Discount	mömax
Mobilfunkanbieter	ja! mobil
Mode- & Textilhäuser	engbers
Ökostrom- & Gasanbieter	MITGAS
Online-Broker	justTRADE
Online-Shops (Generalisten)	qvc.de
Optiker	MATT
Personaldienstleister	MYPEGASUS
Privatbanken	Hauck Aufhäuser Lampe
PSD Banken	PSD Bank Hessen-Thüringen
Regional- & Nahverkehr	Hamburger Hochbahn (HHA)
Reiseveranstalter	Studiosus Reisen
Sanitär- & Badeinrichtungshersteller	Hansgrohe
Schienenpersonenverkehr	MEG Mitteldeutsche Eisenbahn
Schuhmarken	LOWA
Sicherheitstechnik	Primion Technology
Smart Home Lösungen	Homematic IP
Sparda-Banken	Sparda-Bank Hamburg
Sparkassen	Kreissparkasse Köln
Spezialbanken	apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)
Stadtwerke	Stadtwerke Schwerin
Tankstellen	Star (Orlen)
Telekommunikationsanbieter	Telefónica
Themen- & Freizeitparks	HANSA-PARK
Universalbanken	BBBank
Unterhaltungselektronik	BenQ
Versicherungen	Helvetia
Versicherungsmakler	Helmsauer Gruppe
Volks- & Raiffeisenbanken	VR Bank RheinAhrEifel
Wäsche & Dessous	SCHIESSER
Weiterbildungsanbieter	qSkills
Werkzeug- & Gerätehersteller	Sartorius Werkzeuge
Wohnungsunternehmen	Nassauische Heimstätte / Wohnstadt
Wohnwagen & Reisemobile	Phoenix

