

Ein Dienst für alle Fälle

Bei manchen Produkten und Dienstleistungen fangen die eigentlichen Fragen erst nach dem Kauf an: Die Waschmaschine ist bezahlt, aber wer trägt sie nach Hause und schließt sie dort an? Das Auto ist fertig beladen für den Urlaub, aber wer hilft, wenn es dann nicht mehr anspringt? Die Traumküche ist aus- gesucht und auch die Finanzierung geklärt – und dann? Unternehmen, die ernsthaft am Wohl ihrer Kundinnen und Kunden orientiert sind, lassen diese mit solchen Anliegen nach dem Verkauf oder Vertragsabschluss nicht allein, sondern bieten einen umfassenden Kundendienst an. Sie stehen ihren Kunden mit Rat und Tat zur Seite, wenn diese ein Produkt warten oder reparieren lassen möch- ten, Ersatzteile oder Zubehör benötigen, Fra- gen zu bestimmten Leistungen oder Produk- ten haben oder etwas reklamieren und Hilfe in Anspruch nehmen möchten. Das Vorhan-

densein und maßgeblich auch die Qualität eines unternehmenseigenen Kundendienstes kann dann letzten Endes ausschlaggebend sein für eine nachhaltige Kundenzufrieden- heit und somit die Basis für eine starke, po- sitive Kundenbindung bilden.

Welche Anbieter aus Kunden- sicht den besten Kundendienst bieten, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur Service Value in Kooperation mit dem Tagesspiegel für den aktuellen „Deutschland-Monitor – Bes- ter Kundendienst“ erstmalig ermittelt. Dazu haben die Experten ein zweistufiges Webmo- nitoring-Verfahren angewendet. In der ersten Stufe wurden mehrere hundert Millionen öf- fentliche deutsche Internetquellen nach Er- wähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit so genannten Eventtypen durchsucht. Im Einzelnen waren das die fünf

Themenfelder Service, Qualität, Kundenbera- tung, Weiterempfehlung und Gesamteindruck. 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 posi- tiv, negativ oder neutral waren. Für die Auswer- tung galt: Je positiver die Erwähnungen und je höher ihre Reichweite, desto mehr Punk- te gab es für den jeweiligen Anbieter. Der je- weils Beste seiner Branche setzte dann mit 100 Punkten den Maßstab für alle anderen untersuchten Unternehmen derselben Kate- gorie. Ausgezeichnet wurden Unternehmen mit einem überdurchschnittlichen Gesamt- punktwert innerhalb ihrer jeweiligen Branche. Die Ausgezeichneten in 38 Branchen finden Sie in der unten angefügten Tabelle, stets be- ginnend mit den jeweiligen Branchenbesten.

Die 253 Besten aus 38 Branchen

Autoglasreparaturwerkstätten	Epson	Saeco	COMCO	Schleswig-Holstein Netz	BURG-WÄCHTER
Carglass	EIZO	KÄRCHER	Deutsche Leasing	Bayernwerk Netz	Azure Security & Care
KS AUTOGLAS	Fujitsu	AEG	Raiffeisen-IMPULS-Leasing	Open Grid Europe	Bosch Sicherheitssysteme
Wintec Autoglas	MEDION	Midea	Albis Leasing	TenneT TSO	Winkhaus
junited AUTOGLAS	Dienst- & Job-Rad-Leasing-Anbieter	PFAFF	Lkw & Nutzfahrzeuge	Westfalen Weser Netz	Solartechnik
Autohändler	Lease a Bike	SEVERIN	Renault Trucks	Amprion	Solakon
Scherer Gruppe	mein-dienstrad.de	GASTROBACK	Kögel Trailer	Netzwerk-Technologie	ÖKO-HAUS
Autohaus Seitz	JobRad	gorenje	Liebherr	ALLNET	SOLARWATT
Fischer Automobile	BusinessBike	NINJA	STILL	Cisco	SolarEdge
ROSIER	Drucker	BSH Hausgeräte	KION Group	Belkin	Wagner Solar
Borgmann	Xerox	Singer	MAN	NETGEAR	IBC Solar
Autohaus Gotthard König	Lexmark	NEFF	Scania	LANCOM Systems	Grammer Solar
Glinicke	Canon	Kameras, Ferngläser & Zubehör	Komatsu	Extreme Networks	SOLYCO Solar
STERNPARTNER TESMER	Elektrohändler	RICOH	Valtra	Riedel Networks	Solarparc
widmann	ElectronicPartner	ZEISS	Setra	HPE Aruba Networking	Tür- & Fenstertechnik
Procar Automobile	expert	SIGMA	Wacker Neuson	Optiker	GEALAN
Autohaus Peter Gruppe	EURONICS	Leica	Möbelhändler	Brillen ROTTLER	SCHÜCO
Hahn Automobile	MEDIMAX	Küchenbedarf	SEGMÜLLER	neusehland	heroal
Autoservices	Saturn	WMF	Höffner	fielmann	VELUX
DRIVER Center	Coolblue	Tefal	porta	brillen.de	profine
Bosch Car Service	MediaMarkt	Naber	OSTERMANN	pro optik	BKS
Quick Reifendiscount	Fahrräder & E-Bikes	Küchenfachhändler	XXXLutz	Optiker Bode	Roto
premio Reifen + Autoservice	GIANT	Küchen Aktuell	Möbel RIEGER	Binder Optik	WIRUS
pitstop	Specialized	PLANA Küchenland	Möbel Inhofer	Reifenhändler	SIEGENIA
EUROMASTER	ROSE Bikes	MARQUARDT KÜCHEN	BRAUN Möbel-Center	Pneuhage	Wärme- & Kältetechnik
ATU	FOCUS Bikes	Küche&Co	MÖBEL KRAFT	First Stop	BRÖTJE HEIZUNG
Autovermieter	Böttcher Fahrräder	GRIMM Küchen	Möbelcenter biller	Vergölst	elco
AVIS	KALKHOFF	Förde-Küchen	Möbel Heinrich	EMIGHOLZ	REMKO
Europcar	Canyon Bicycles	ASMO KÜCHEN	buss wohnen	Sanitär- & Badeinrichtung	Buderus
SIXT	WINORA	Küchenmöbel	Möbelhändler - Discount	burgbad	STIEBEL ELTRON
Arndt FairMieten	SCOTT	SieMatic	SCONTO	Hansgrohe	Werkzeuge & Geräte
STARCAR	CUBE	Franke	POCO Einrichtungsmärkte	GROHE	ARNO Werkzeuge
Baby- & Kleinkindausstatter	Fahrradhändler	nobilia	ROLLER	Villeroy & Boch	Einhell
baby-walz	bike24.de	Rotpunkt	Möbelmarken	TECE	Bosch Power Tools
HappyBaby	lucky-bike.de	molte	Musterring	Duravit	Makita
BabyOne	E-BIKE ONLY	LEICHT Küchen	Stressless	Artweger	STARK Werkzeuge
Baumärkte	bobshop.com	Poggenpohl	interliving	SFA Sanibroy	Sandvik Coromant
GLOBUS Baumarkt	Fahrrad XXL	Bauformat Küchen	hartmann Möbel	Kermi	DEWALT
hagebau	Fernseher & Heimkino	Lautsprecher	Vitra	Dornbracht	Festool
BAUHAUS	Metz	Nubert	MONDO	CONTI Sanitärarmaturen	Wohnwagen & Reisemobile
HORNBACH	Panasonic	Bose	Thielemeyer	Sicherheitstechnik	LMC Caravan
Brillen & Kontaktlinsen	Sharp	Magnat	Natura	Verisure	PhoeniX
essilor	LG Electronics	Canton	Mobilitätsdienstleister	Dahua Technology	HYMER
ESCHENBACH	BenQ	Teufel	Nextbike	Hikvision	Carado
HOYA	Haushaltselektrogeräte	Bang & Olufsen	Voi	MOBOTIX	Carthago
Computer & Zubehör	beko	Leasinggesellschaften	Lime	Sicherungs- & Warngeräte	Ahorn Camp
Toshiba	Exquisit	Arval	Netzbetreiber	Axis Communications	
NVIDIA	ECOVACS	ALD AutoLeasing	EWE Netz	ABUS	
NEC	Russell Hobbs	Alphabet	Hamburger Energienetze	BLOCKALARM	
					www.servicevalue.de