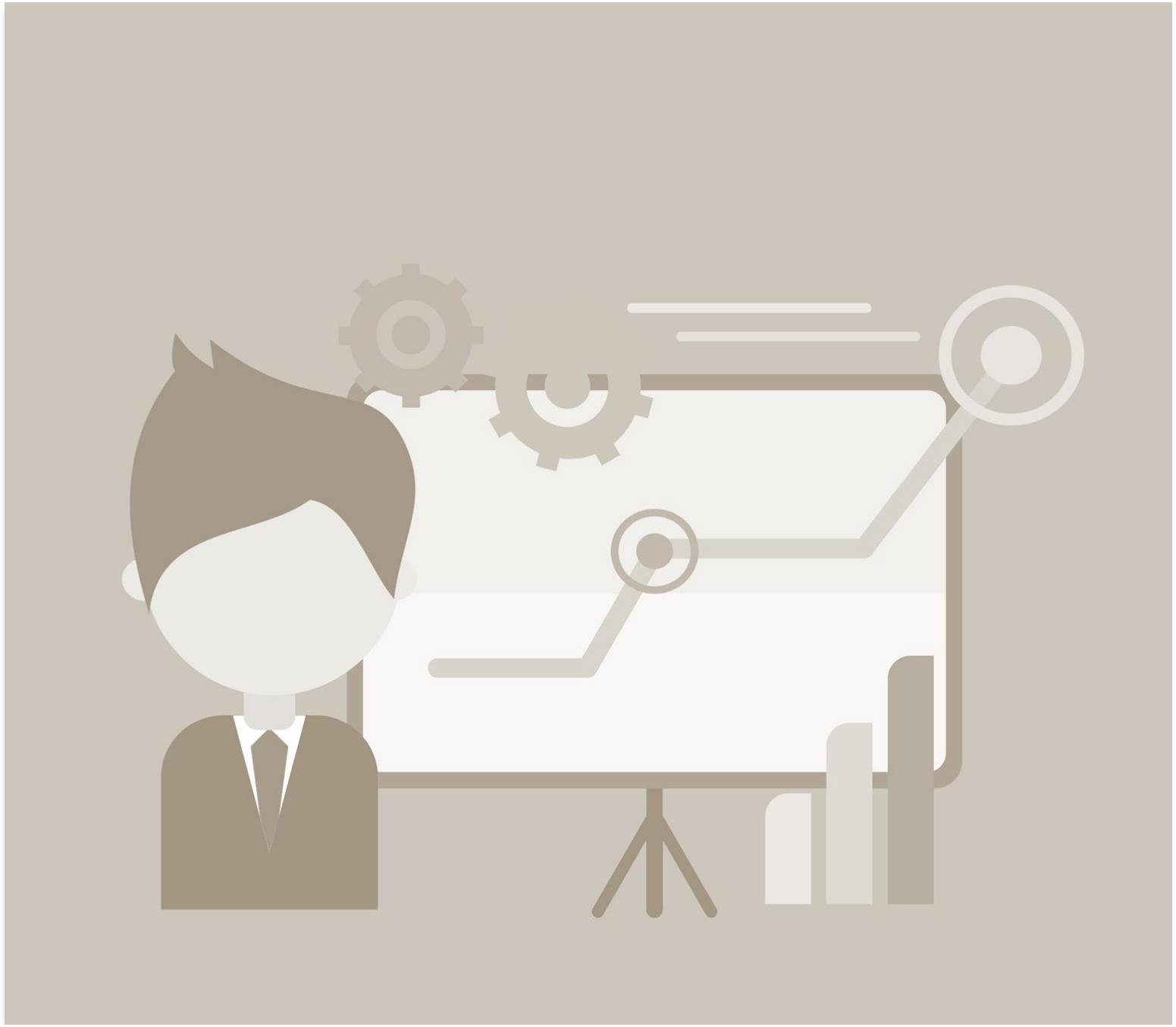
FOCUS MONEY

DEUTSCHLAND TEST

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

JANUAR 2026

ServiceValue



#

MOTIVATION & METHODIK

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

MOTIVATION

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

Das primäre Ziel von Anbietern besteht darin, eine nachhaltige Kundenbindung aufzubauen, die die Wiederkaufsrate stärkt oder die wiederholte Nutzung einer Dienstleistung fördert. Um die Erwartungen der Kundinnen und Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen, ist ein tiefes Verständnis ihrer individuellen Bedürfnisse unerlässlich. Hierbei müssen Unternehmen und Marken ein umfassendes Spektrum an Anforderungen erfüllen, um sich das Vertrauen und die Zufriedenheit ihrer Kundschaft nachhaltig zu sichern. Eine gute Sichtbarkeit ist die Voraussetzung dafür, 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. Dadurch wird eine Basis für vertrauensvolle Beziehungen geschaffen und es fällt leichter, 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 eine 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 2026“ die Daten eines Social Media Monitorings und ermittelt die Anbieter, welche die Wünsche ihrer Kundinnen und Kunden besonders gut erfüllen.

© ServiceValue GmbH

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

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.

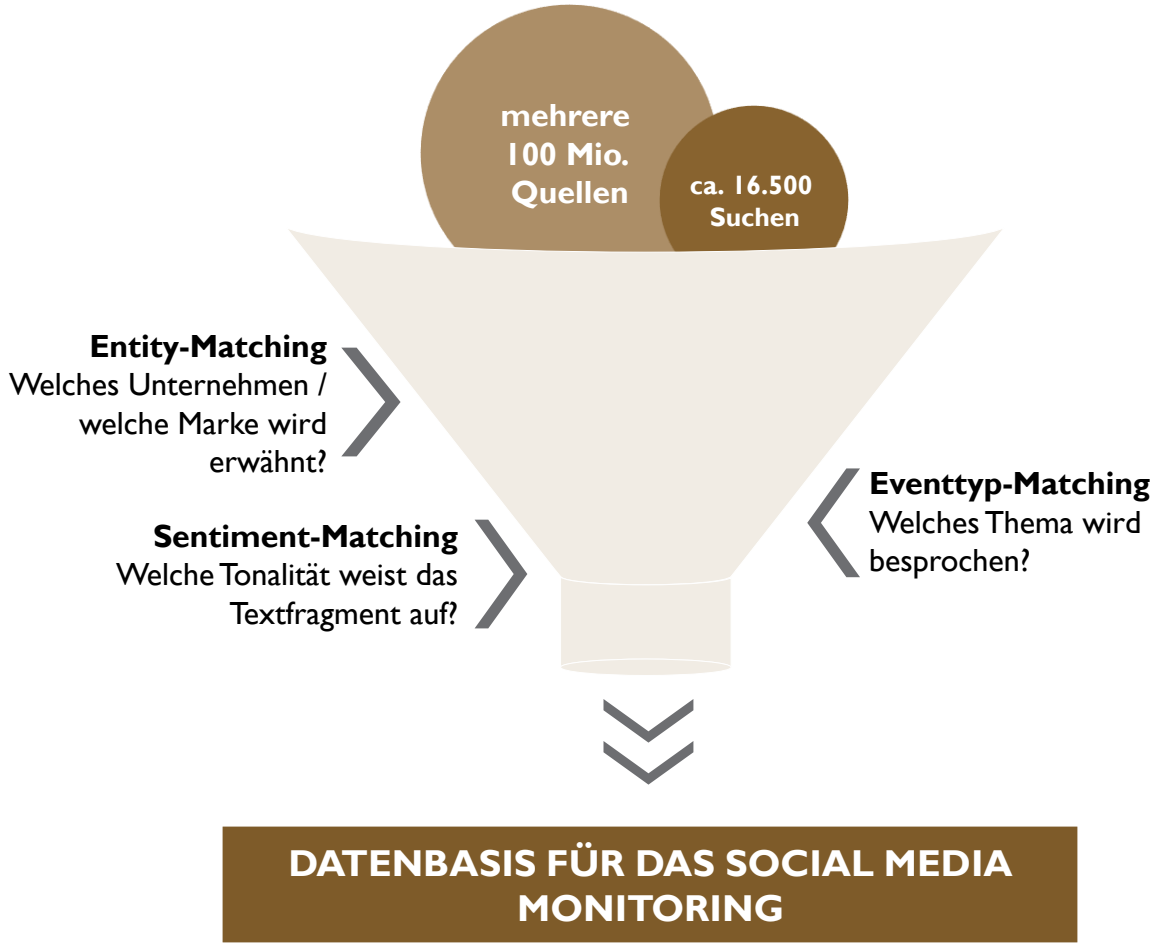
© ServiceValue GmbH

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

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.



© ServiceValue GmbH

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

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

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

Kundenzufriedenheit: Kundenwertschätzung, Kündigung, Beschwerdemanagement, Kundenerlebnisse, Reklamation

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

© ServiceValue GmbH

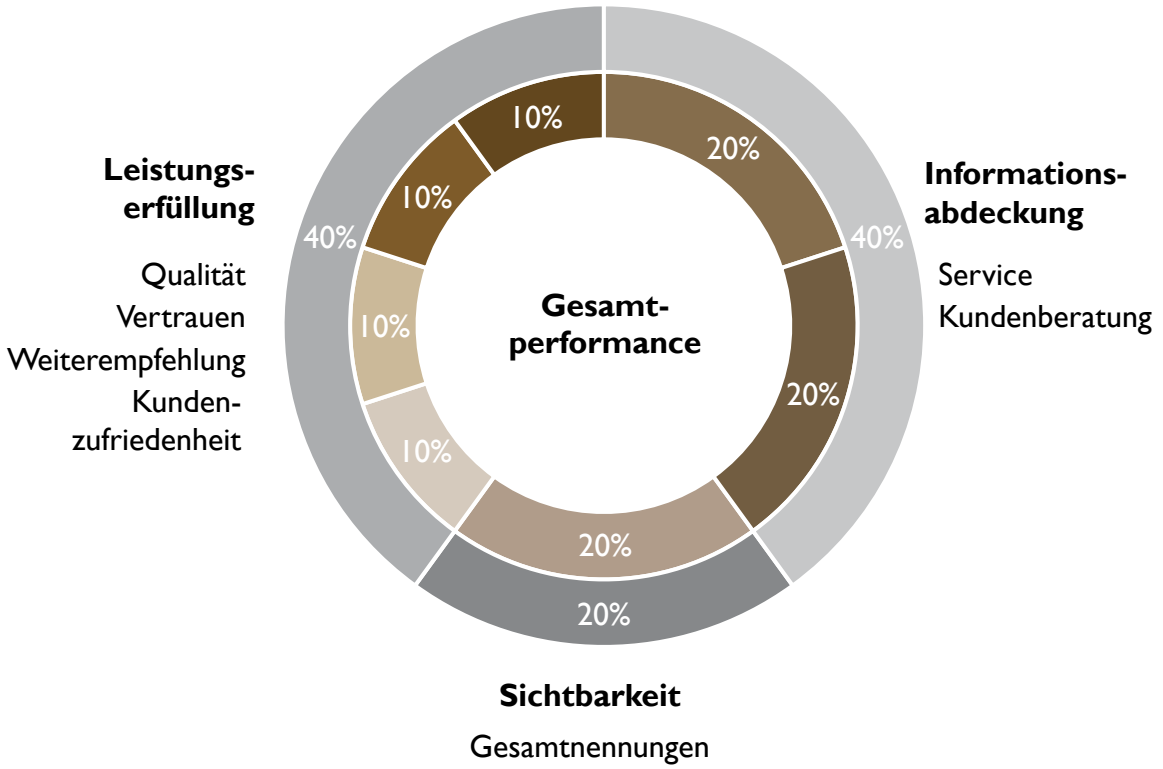
VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

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, Vertrauen, Kundenzufriedenheit, und Weiterempfehlung 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).



© ServiceValue GmbH

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. 69 **Millionen Nennungen** zu etwa 16.750 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Dezember 2023 bis 30. November 2025** 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.

© ServiceValue GmbH

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2026**“ 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.

© ServiceValue GmbH

#

KONTAKT

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

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.

© ServiceValue GmbH

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2026

KONTAKT

Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
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 „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2026“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

Titelbild: © Irochka - Fotolia.com | Kapitelbild: © Megan_Rexazin_Conde – pixabay.com; © Shafin_Protic – pixabay.com