

EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 2026

JANUAR 2026





**MOTIVATION
& METHODIK**

EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 2026

MOTIVATION

Die Bedeutsamkeit einer exzellenten Beratung für die Kundenzufriedenheit

Eine hervorragende Kundenberatung ist ein entscheidender Baustein für den Erfolg von Unternehmen und Marken, die durch besonderen Service überzeugen wollen. Kundinnen und Kunden erwarten heute weit mehr als nur reine Produktqualität; sie legen Wert darauf, sich während und nach dem Kauf gut begleitet zu wissen. Voraussetzung dafür sind ein freundliches Auftreten, die gezielte Berücksichtigung individueller Kundenwünsche sowie eine Atmosphäre des Vertrauens. Das gute Gefühl, das daraus resultiert, steuert das Kaufverhalten unmittelbar: Wer zufrieden ist, kauft häufiger ein und gibt Empfehlungen an andere weiter. Durch die heutige digitale Vernetzung kann eine solche Kundenzufriedenheit den Ruf einer Marke massiv stärken.

Ein wesentlicher Faktor für den Erfolg ist zudem die menschliche Ebene: Ehrliche Wertschätzung und ein loyales Engagement sorgen dafür, dass sich Menschen gut betreut fühlen. Seriosität und Verlässlichkeit stehen dabei im Mittelpunkt. Nur wenn die Beratung in einem angenehmen Rahmen stattfindet, entstehen jene positiven Impulse, die am Ende zum Kauf führen. Eine fachkundige und einfühlsame Unterstützung festigt außerdem die Kundenbeziehung und sorgt für langfristige Treue. Es kommt darauf an, durch exzellente Serviceleistungen herauszustechen, um eine Zufriedenheit zu erreichen, die das Unternehmen marktführend macht. Erst das Zusammenspiel aus Fachwissen, Empathie und Sicherheit macht eine Beratung wirklich erstklassig und sichert den dauerhaften geschäftlichen Erfolg.

EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 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.

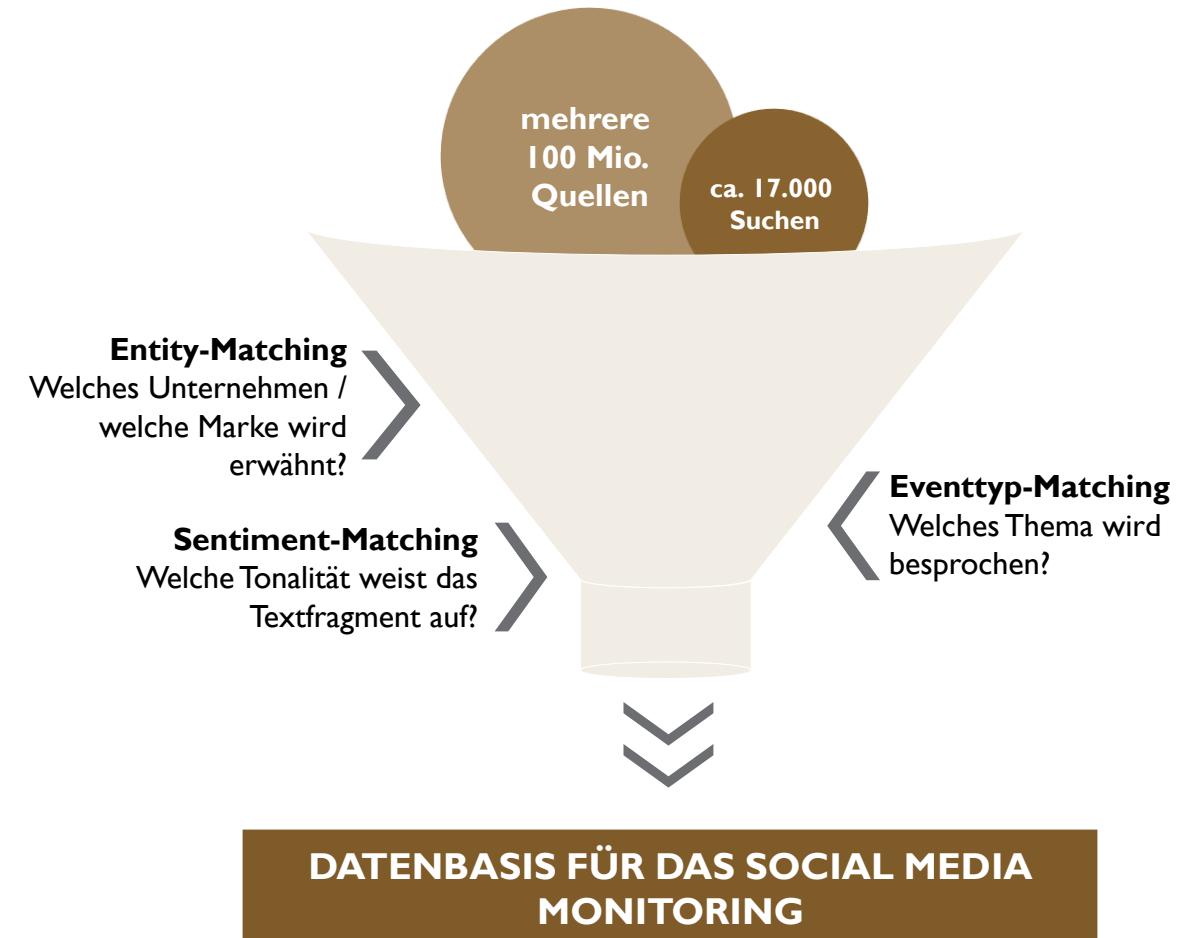


EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 2026

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.

- I. 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.



EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 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:

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

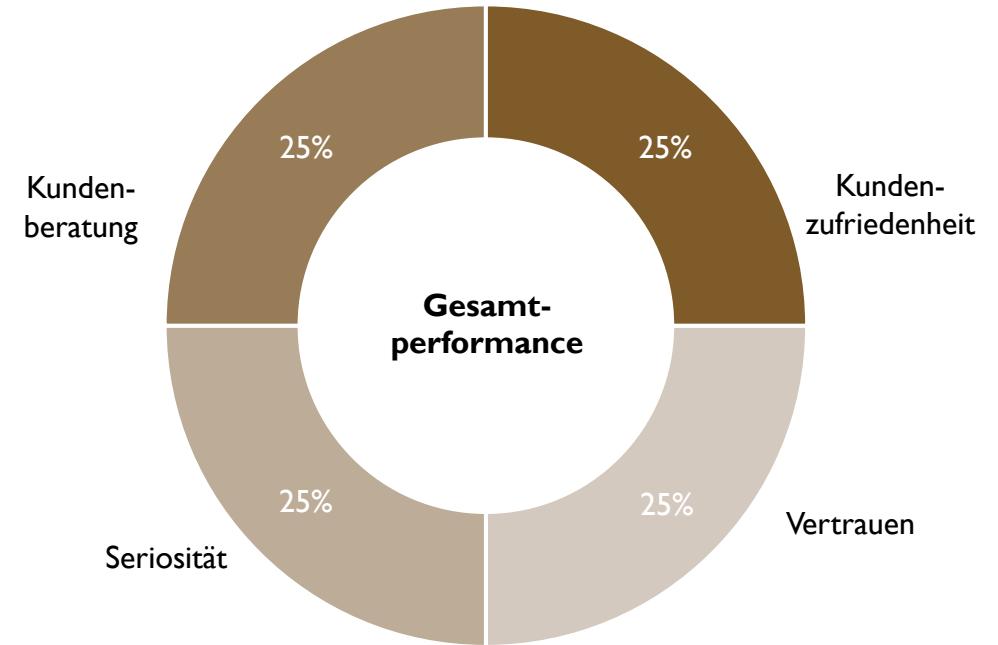
EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 2026

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



EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 2026

METHODIK: PUNKTWERTERMITTlung SOCIAL MEDIA MONITORING

Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1,2 Millionen Nennungen** zu etwa 17.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Januar 2024 bis 31. Dezember 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.

EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 2026

METHODIK: ERMITTLEMENT DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Exzellente Kundenberatung 2026**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktewertes 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

EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 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.



EXZELLENTE KUNDENBERATUNG 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

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