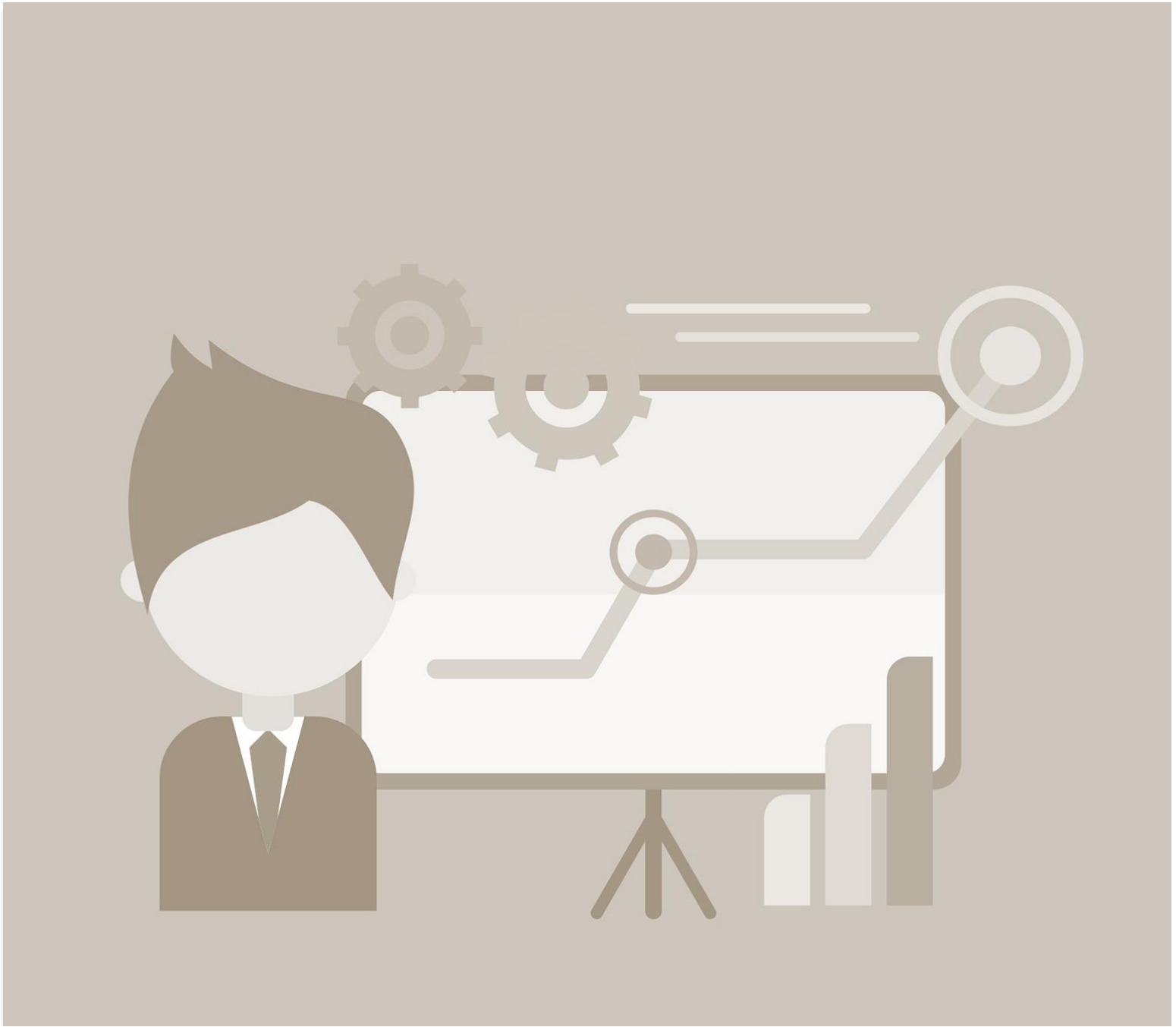


TAGESSPIEGEL

# DEUTSCHLAND-MONITOR - BESTE KUNDENBERATUNG 2026

MÄRZ 2026





#

**MOTIVATION  
& METHODIK**

## MOTIVATION

### **Wo erhalten Kundinnen und Kunden die beste Beratung?**

Bei der Inanspruchnahme einer Dienstleistung oder beim Kauf eines neuen Produktes stellen Kundinnen und Kunden vielfältige Anforderungen an den jeweiligen Anbieter. Das oftmals große Angebot direkter Wettbewerber ermöglicht es ihnen, gezielt den Anbieter auszuwählen, bei dem sie das beste Gesamtpaket erwarten und ihre Ansprüche bestmöglich erfüllt sehen.

Um sich im Wettbewerbsumfeld einen Vorteil zu verschaffen, ist es für Anbieter entscheidend, potenzielle Kundinnen und Kunden von ihrem Angebot zu überzeugen. Dies gelingt zum einen über die Qualität der angebotenen Dienstleistungen oder Produkte. Darüber hinaus erwarten Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen sowie bedarfsgerechte Beratungsmöglichkeiten.

Zur Orientierung greifen viele Kundinnen und Kunden auf öffentlich verfügbare Informationen zurück, insbesondere auf Bewertungen und Kommentare anderer Nutzerinnen und Nutzer. Von besonderem Interesse ist dabei, wie die Qualität von Dienstleistungen und Produkten eingeschätzt wird und wie Service sowie Beratung bewertet werden. Auch Weiterempfehlungen durch andere spielen eine wesentliche Rolle im Entscheidungsprozess.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Beste Kundenberatung 2026“ die Daten eines Social Media Monitorings.**

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

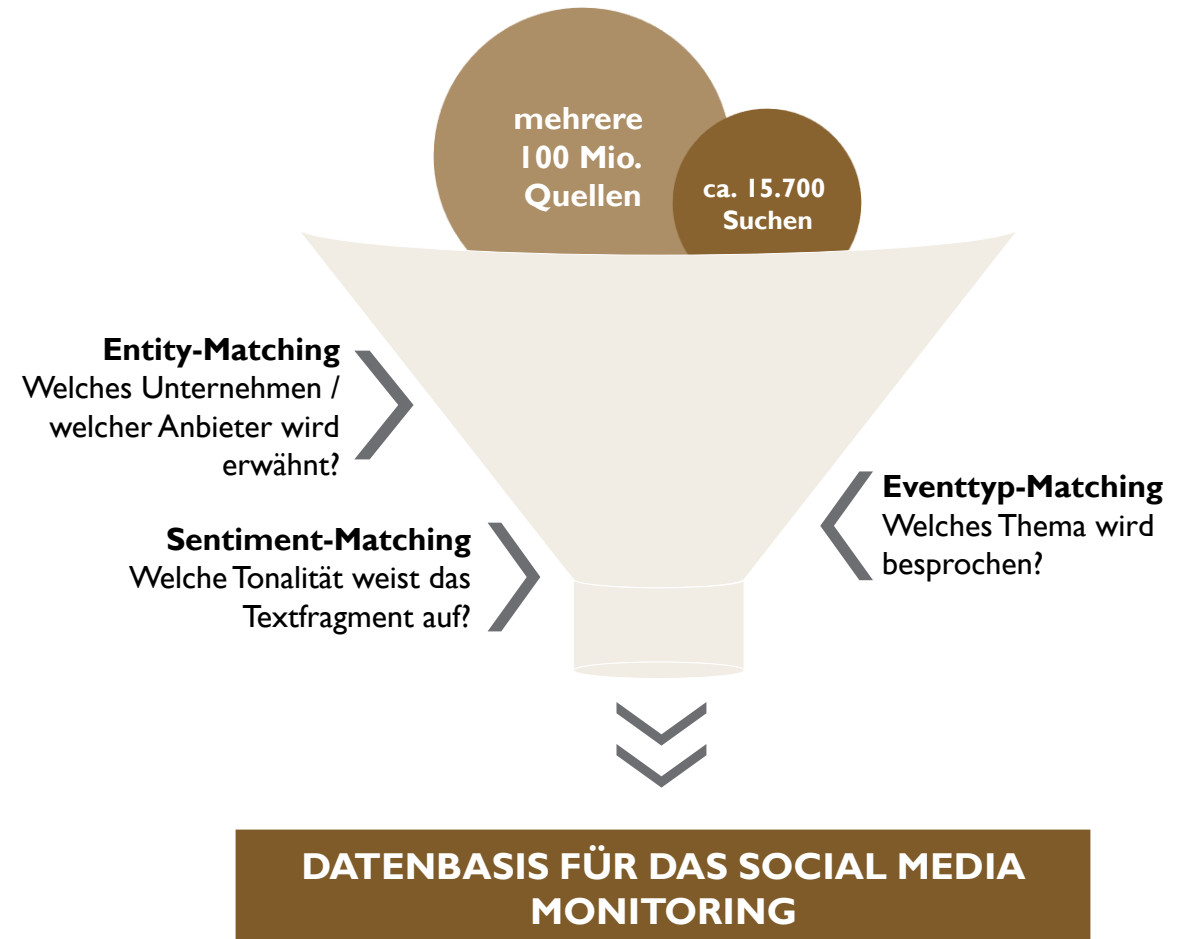
1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst**. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
  - a. Deutschsprachige 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.



## 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 / welcher Anbieter 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.



### 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 Gewichtung der Eventtypen erfolgt entsprechend ihrer prozentualen Anteile an allen Fragmenten zu den nebenstehenden Eventtypen.

### VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Kundenberatung:** Beratungsgespräch, Beratungsqualität, Beratungskompetenz, Kundenservice, Kundenhotline, Beratungsangebot, kundenfreundlich, Kundendienst, Ansprechpartner für Kunden

**Service:** Kundenfreundlichkeit, Kundencenter, Kulanz, Kundenbetreuung, Kundenbedürfnisse, Reklamation, Garantie, Beratungshotline, Rückgaberecht, Kundenrecht

**Qualität:** wertig, vollständig, abgenutzt, wertvoll, defekt, ausgezeichnet, geringwertig, hochwertig, miserabel, vollkommen, ausreichend, mies, exzellent, hervorragend, ausgedient, unvollständig, vollständig, fehlerhaft

**Weiterempfehlung:** abraten, anraten, abbringen, ausreden, empfehlenswert, empfehlungswürdig, Empfehlung, empfohlen von, Weiterempfehlung

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **2,1 Millionen Nennungen** zu etwa 15.700 Anbietern innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. März 2024 bis 28. Februar 2026** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jeden Anbieter jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend entsprechen des Anteils der Nennungen dieses Eventtyps an allen Nennungen gewichtet zu einem Gesamtonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden ebenso gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet.

Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Anbieter branchenbezogen normiert. Der Beste 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.

# DEUTSCHLAND-MONITOR - BESTE KUNDENBERATUNG 2026

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Beste Kundenberatung 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 Anbieter innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

**KONTAKT**

# DEUTSCHLAND-MONITOR - BESTE 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.



# DEUTSCHLAND-MONITOR - BESTE KUNDENBERATUNG 2026

TAGESSPIEGEL



## 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](mailto:Info@ServiceValue.de)

[www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

### Medienpartner

#### **Verlag Der Tagesspiegel GmbH**

Askanischer Platz 3  
10963 Berlin