

DEUTSCHLAND-MONITOR

Nicht nur zufällig gut beraten



Eine Münze werfen, die Sterne befragen oder ganz intuitiv vorgehen – all diese Taktiken können helfen, wenn eine schwierige Entscheidung getroffen werden muss. Geht es jedoch darum, eine neue Küche auszusuchen oder den passenden Versicherungstarif zu finden, ist es in der Regel klüger, mindestens ergänzend auch eine kompetente Kundenberatung in Anspruch zu nehmen. Anders als beim Münzwurf nämlich kann der freundliche Kundenberater nicht nur Entweder-oder-Fragen beantworten, sondern auch über Details und Konditionen aufklären – und gegebenenfalls sogar ganz andere, bessere Alternativen vorschlagen. Ebenso lässt sich wohl feststellen: Auch beim Kauf eines neuen Hörgeräts oder bei der Lohnsteuererklärung ist die Beratung durch eine Fachkraft dem Rat der Sterne und der Kundenintuition in der Regel überlegen. Besonders hilfreich ist Kundenberatung dann, wenn der Berater nicht nur Experte seines Faches ist, sondern wenn er auch stets passgenau auf seinen Kunden und dessen Bedürfnisse eingeht und vielleicht sogar praktische Hilfe leistet oder immerhin vermittelt: beim Ausmessen der Küche, beim Abschluss der Versicherung, bei der Anpassung des Hörgeräts oder der Abgabe der Lohnsteuererklärung.

Welche Unternehmen derzeit mit der besten Beratung auf fallen, haben die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue und der Tagesspiegel in ihrer gemeinsamen Studie „Deutschland-Monitor – Kundenberatung“ ermittelt. Basis für die Untersuchung waren mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und sozialer Medien. Diese wurden in einem Webmonitoring-Verfahren nach Unternehmen in Verbindung mit dem Themenfeld Kundenberatung durchsucht. Weitere Themenfelder, die ebenso als Eventtyp bezeichnet werden, waren zudem: Service, Qualität und Weiterempfehlung. Ausgewertet wurden die gesammelten Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz: Für jedes Unternehmen wurde für jeden Eventtypen untersucht, ob die Erwähnungen positiv, negativ oder neutral waren. Gewertet wurde dann nach Punkten, die aufgrund der Tonalität der Äußerungen sowie ihrer Reichweite vergeben wurden. Die Berechnung zu einem Gesamtpunktwert erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100. Der jeweilige Branchenbeste setzte mit 100 Punkten den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen seiner Branche. Unternehmen mit einer überdurchschnittlichen Gesamtpunktzahl erhielten die Auszeichnung „Beste Kundenberatung 2026“. Die jeweils Erstplatzierten aller 73 untersuchten Branchen finden Sie in der rechts angefügten Tabelle; alle weiteren Ausgezeichneten sowie mehr Informationen zur Studie unter dem QR-Code.

Branche

Branchensieger

Apotheken-Kooperationen	LINDA Apotheke
Augenlaser-Kliniken	ARTEMIS
Autobanken	Mobilize Financial Services
Autoglasreparaturwerkstätten	Wintec Autoglas
Autohändler	Procar Automobile
Autoserviceanbieter	pitstop
Autovermieter	Arndt FairMieten
Banken (regional)	Sparda-Bank Berlin
Banken (überregional)	Deutsche Bank
Baufinanzierer	Interhyp
Baumärkte	BAUHAUS
Bausparkassen	BKM - Bausparkasse Mainz
Bauunternehmen	PORR
Branchen- & Spezialsoftwareanbieter	USU
Caterer	Aramark
Depotbanken	DekaBank
Digital Marketing Agenturen	dotSource
Digitale Finanz- & Versicherungsexperten	Hypoport
Direktbanken	Consorsbank
Direktversicherer	DA direkt
Drogeriemärkte	DroNova
Elektrohändler	EURONICS
Energieversorger (regional)	enviaM / MITGAS
Energieversorger (überregional)	eprimo
Fahrradhändler	BIKE24
Fashion-Discounter	Takko Fashion
Fertighausanbieter	RENSCH-HAUS
Finanz- & Anlageberater	tecis
Finanzsoftwareanbieter	Finastra
Fitnessstudios	David Lloyd Meridian Spa & Fitness
Gartencenter	Pflanzen-Kölle
Gold- & Edelmetallhändler	Degussa
Hörgeräteakustiker	KIND
HR-Softwareanbieter	Workday
Immobilienmakler	Schürer & Fleischer Immobilien
IT-Berater	audius
IT-Dienstleister	SYBIT
IT-Security-Dienstleister	Orange Business
IT-Systemhäuser	Westcon Group
Krankenkassen	Mobil Krankenkasse
Küchenfachhändler	MARQUARDT KÜCHEN
Landes- & Förderbanken	NRW.BANK
Leasinggesellschaften	Arval
Lohnsteuerhilfvereine	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)
Marketing-Softwareanbieter	Salesforce
Massivhausanbieter	Kern-Haus
Möbelhändler	Höfner
Mode- & Textilhäuser	Thomas i Punkt
Nachhilfeinstitute	Studienkreis
Optiker	Apollo-Optik
Personaldienstleister	Hofmann Personal
Privatbanken	Berenberg Bank
Prüfungsgesellschaften & Sachverständige	TÜV SÜD
Rechtsdienstleister & -anwälte	CLIFFORD CHANCE
Reisebüros	alltours Reisecenter
Schuhhändler	Foot Locker
Sonnenschutzanbieter	VARISOL
Spezialbanken	NATIXIS Pfandbriefbank
Spezialversicherer	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
Sport- & Freizeitgeschäfte	Globetrotter
Steuersoftwareanbieter	Steuerbot
Technische Dienstleister	Halliburton
Telekommunikationsanbieter	1&1
Unternehmensberater	Simon-Kucher
Unternehmenssoftwareanbieter	SAP
Vergleichsportale	tarifcheck.de
Vermögensverwalter	Amundi
Versicherer	ADAC Versicherungen
Versicherungsmakler	Helmsauer Gruppe
Weiterbildungsanbieter	Deutsche Akademie für Management
Werbe- & PR-Agenturen	Jung von Matt
Wirtschaftsprüfer & Steuerberater	Deloitte
Zoogeschäfte	DAS FUTTERHAUS

DEUTSCHLAND-MONITOR

powered by
TAGESSPIEGEL

BESTE
KUNDENBERATUNG
2026

Unternehmen

xy weitere von xy (Branche)
erhielt diese Auszeichnung

TAGESSPIEGEL 07.04.2026
Basis: Reputationsstudie
Details unter www.servicevalue.de

Weitere Informationen
zur Studie:

