

Pressemitteilung

Unternehmen mit ausgezeichneter Kundenorientierung

Reputationsstudie zu Anbietern aus 73 Branchen

Köln, 23.06.2026. Wer für eine Dienstleistung oder ein Produkt bezahlt, erwartet von dem entsprechenden Anbieter, dass er die Kundenbedürfnisse in den Vordergrund stellt. Welche Unternehmen in der öffentlichen Wahrnehmung als besonders kundenorientiert gelten, hat ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel in einem zweistufigen Webmonitoring-Verfahren für den „Deutschland-Monitor – Höchste Kundenorientierung“ untersucht.

Methode

In der ersten Stufe des Verfahrens, dem Crawling, wurden zwischen dem 1. Mai 2024 und dem 30. April 2026 mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media nach Erwähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit den sechs Eventtypen Kundenzufriedenheit, Treue, Ansehen, Fairness, Seriosität und Vertrauen durchsucht. Diese Themenfelder wurden konkretisiert durch definierte Keywords, Text- und Satzkorpora.

In der zweiten Stufe, dem Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet und analysiert. Für jedes Unternehmen bzw. für jede Marke wurde in Verbindung mit dem Eventtypen die Tonalität anhand von Textfragmenten dahingehend untersucht, ob die Erwähnungen als positiv, negativ oder neutral zu bewerten sind.

Auswertung

Gewertet wurde schließlich nach Punkten, die für die einzelnen Eventtypen aufgrund des Tonalitätssaldos und der Reichweite vergeben wurden. Dabei wurden die Eventtypen „Kundenzufriedenheit“ und „Treue“ zu jeweils 25% gewichtet, der Eventtyp „Ansehen“ zu 20% und alle übrigen Eventtypen zu jeweils 10%. Die Berechnung zu einem Gesamtpunktwert erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten, auf der der jeweilige Branchenbeste mit 100 Punkten den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen seiner Branche setzte. Unternehmen, die hier einen überdurchschnittlichen Gesamtpunktwert erreichen, wurden ausgezeichnet.

Ausgewählte Branchenbeste

Im Folgenden sind 25 ausgewählte Branchenbeste aufgeführt.

Branchenbester	Branche
Pneuhage	Autoservices
hagebau	Baumärkte
Consorsbank	Direktbanken
enviaM	Energieversorger (regional)
BIEN-ZENKER	Fertighausanbieter
tecis	Finanz- & Anlageberater
Bodystreet	Fitnessstudios
AIDA	Hochseekreuzfahrten

audibene	Hörgeräteakustiker
Motel One	Hotels
PlanetHome Immobilien	Immobilienmakler
AOK Baden-Württemberg	Krankenkassen
SCHMIDT Küchen	Küchenfachhändler
Town & Country Haus	Massivhausanbieter
Höffner	Möbelhändler
MITGAS	Ökostrom- & Gasanbieter
Binder Optik	Optiker
Gebeco	Reiseveranstalter
Ostsächsische Sparkasse Dresden	Sparkassen
enercity	Stadtwerke
1&1	Telekommunikationsanbieter
Commerzbank	Universalbanken
BarmeniaGothaer	Versicherungen
Volksbank BRAWO	Volks- & Raiffeisenbanken
Deutsche Akademie für Management	Weiterbildungsanbieter

„Im Kontakt zu Unternehmen möchten Kundinnen und Kunden nicht wie Nebendarsteller behandelt werden, sondern die Hauptrolle spielen“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „Anbieter, die diesen Wunsch ernstnehmen, weil sie eine hohe Kundenorientierung an den Tag legen, erfüllen damit die Ansprüche ihrer Kunden und sorgen so oft für eine ganz besonders hohe Zufriedenheit.“

Weitere Informationen und die vollständigen Rankings der Studie „Deutschland-Monitor – Höchste Kundenorientierung“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

Marieke Kötting
 ServiceValue GmbH
 Dürener Straße 34I
 D-50935 Köln
www.servicevalue.de

