

DEUTSCHLAND-MONITOR

Alles für die Kunden



„Für wen mache ich das hier eigentlich alles?“ Gestresste Eltern und genervte Freunde können diesen Stoßseufzer als Ventil nutzen, um Dampf abzulassen. Für Unternehmensgründer und Firmenchefs ist das aber eine sehr gute, wörtlich zu nehmende Frage, auf die sie eine klare Antwort finden sollten. Die liegt glücklicherweise recht nahe: Für wen stellen Unternehmen die Produkte bereit, die sie verkaufen möchten? Und für wen sind die Leistungen gedacht, die sie anbieten? In erster Linie dürften das wohl ihre Kundinnen und Kunden sein – aktuelle und auch mögliche zukünftige. Ohne die und deren Nachfrage ist schließlich kein Unternehmen in der Lage, dauerhaft erfolgreich zu wirtschaften. Da ist es eine gute Strategie, sich aktiv mit den Wünschen und Bedürfnissen der Kundschaft zu beschäftigen und auch entsprechend darauf zu reagieren. Wer etwa feststellt, dass seine Angebote und Leistungen den Anforderungen der Käuferinnen und Käufer nicht optimal entsprechen, kann nachbessern und für eine bessere Passgenauigkeit sorgen. So punkten Unternehmen durch eine hohe Kundenorientierung bei ihren Kunden und stärken gleichzeitig auch ihre eigene Marktposition.

Welche Anbieter aus Kundensicht die höchste Kundenorientierung an den Tag legen, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel für den aktuellen „Deutschland-Monitor – Höchste Kundenorientierung“ zum zweiten Mal ermittelt. Dazu haben die Experten ein zweistufiges Webmonitoring-Verfahren angewendet. In der ersten Stufe wurden mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen nach Erwähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit so genannten Eventtypen durchsucht. Im Einzelnen waren das die sechs Themenfelder Kundenzufriedenheit, Treue, Ansehen, Fairness, Seriosität und Vertrauen. Diese wurden durch definierte Schlagworte und Textelemente konkretisiert.

In der zweiten Stufe wurden diese Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet. Dabei wurde analysiert, ob die Erwähnungen für die untersuchten Unternehmen eher positiv, negativ oder neutral waren. Für die Auswertung galt: Je positiver die Erwähnungen und je höher ihre Reichweite, desto mehr Punkte gab es für den jeweiligen Anbieter. Der jeweils Beste seiner Branche setzte dann mit 100 Punkten den Maßstab für alle anderen untersuchten Unternehmen derselben Kategorie. Ausgezeichnet wurden darüber hinaus auch Unternehmen mit einem überdurchschnittlichen Gesamtpunktwert innerhalb ihrer jeweiligen Branche. Die 73 Branchenbesten finden Sie in der nebenstehenden Tabelle.



Branche	Branchenbesten
Autobanken	Volkswagen Bank
Autovermieter	SIXT
Autoservices	Pneuhage
Baumärkte	hagebau
Computer & Zubehör	Toshiba
Direktbanken	Consorsbank
Direktversicherer	CosmosDirekt
Druckdienstleister	WIRmachenDRUCK
Elektrohändler	MediaMarktSaturn
Energieversorger (regional)	enviaM
Energieversorger (überregional)	E.ON
Facility Manager	WISAG
Fahrräder & E-Bikes	KETTLER
Fashion-Discounter	NKD
Fertighausanbieter	BIEN-ZENKER
Finanz- & Anlageberater	tecis
Fitnessstudios	Bodystreet
Flughafenbetreiber	Fraport
Fondsanlagegesellschaften	Commerz Real
Gesichtspflege & Kosmetik	MARY KAY
Gold- & Edelmetallhändler	Degussa
Haushaltselektrogeräte	beko
Haushaltswaren	ELO
Hochseekreuzfahrten	AIDA
Hörgeräteakustiker	audibene
Hotels	Motel One
Immobilienmakler	PlanetHome Immobilien
Krankenkassen	AOK Baden-Württemberg
Kreditbanken	TeamBank
Küchenfachhändler	SCHMIDT Küchen
Küchenmöbelhersteller	nobilis
Kurier-, Express- & Paketdienstleister	DHL
Leasinggesellschaften	abcfinance
Lebensmittel-Discounter	LIDL
Lebensmitteleinzelhändler	REWE
Lotteriegesellschaften	LOTTO Hessen
Massivhausanbieter	Town & Country Haus
Möbelhändler	Höffner
Möbelhändler - Discount	SB-MÖBEL BOSS
Mobilfunkanbieter	NettoKOM
Mode- & Textilhäuser	C&A
Ökostrom- & Gasanbieter	MITGAS
Online-Broker	SMARTBROKER
Online-Shops (Generalisten)	amazon.de
Optiker	Binder Optik
Personaldienstleister	Randstad
Privatbanken	DONNER & REUSCHEL
PSD Banken	PSD Bank Nürnberg
Regional- & Nahverkehr	Stuttgarter Straßenbahnen (SSB)
Reiseveranstalter	Gebeco
Sanitär- & Badeinrichtungshersteller	Kermi
Schienenpersonenverkehr	Kurhessenbahn
Schuhmarken	Skechers
Sicherheitstechnik	ABUS
Smart Home Lösungen	Alexa
Sparbanken	Sparbank Hessen
Sparkassen	Ostsächsische Sparkasse Dresden
Spezialbanken	apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztekasse)
Stadtwerke	enercity
Tankstellen	AVIA
Telekommunikationsanbieter	1&1
Themen- & Freizeitparks	LEGOLAND
Universalbanken	Commerzbank
Unterhaltungselektronik	Metz
Versicherungen	BarmeniaGothaer
Versicherungsmakler	Helmsauer Gruppe
Volks- & Raiffeisenbanken	Volkbank BRAWO
Wäsche & Dessous	CALIDA
Wärme- und Kältetechnik	elco
Weiterbildungsanbieter	Deutsche Akademie für Management
Werkzeug- & Gerätehersteller	STARK Werkzeuge
Wohnungsunternehmen	Gewobag
Wohnwagen & Reisemobile	Carado

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

