

Pressemitteilung

Österreichs beste Kundenberatung

Kundinnen und Kunden bewerten 544 Unternehmen

Köln, 23.07.2026. Obwohl sich viele Kundinnen und Kunden bei ihren Kaufvorhaben durchaus schon vorab selbstständig informieren, brauchen sie häufig noch eine tiefergehende Beratung, um gute Kaufentscheidungen treffen zu können. Welche Unternehmen aus Kundensicht eine besonders starke Beratung bieten, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue für das SZ Institut in der Studie „Österreichs beste Kundenberatung“ untersucht. Dafür wurden mehr als 66.000 Verbraucherurteile zu 544 Händlern und Dienstleistern aus insgesamt 38 Branchen erhoben und ausgewertet.

Methode

Für die Studie wurden Verbraucherinnen und Verbraucher gebeten, auf Basis eigener Erwartungen, Erfahrungen und Informationen die Qualität der Kundenberatung von Unternehmen zu bewerten. Über eine Antwortskala von 1 bis 5, in der 1 für „ausgezeichnet“ und 5 für „schlecht“ steht, wurde dann für jeden Anbieter ein Mittelwert berechnet, anhand dessen die Beratungsqualität der bewerteten Unternehmen mess- und vergleichbar gemacht wurde. Anbieter mit überdurchschnittlich guten Bewertungen innerhalb ihrer jeweiligen Branche erhielten die Note „Gut“. Unternehmen, die darüber hinaus noch besser bewertet wurden als der Durchschnitt der bereits Ausgezeichneten ihrer Branche, erhielten die Auszeichnung „Sehr Gut“. Das jeweils bestbewertete Unternehmen seiner Branche gilt als „Nr. 1“.

Die „Nr. 1“-Anbieter mit den besten Werten

Die übergreifend besten Bewertungen aller untersuchten Unternehmen erzielten der Optiker sehen!wutscher und der Hörgeräteakustiker NEUROTH. Auch als Branche punkteten die Optiker, gefolgt von den Bausparkassen und Hörgeräteakustikern. Die bestbewerteten „Nr. 1“-Unternehmen sind im Folgenden mitsamt ihren Unternehmensmittelwerten und ihrer jeweiligen Branche aufgeführt.

Nr. 1	Unternehmens-Mittelwert	Branche
sehen!wutscher	2,30	Optiker
NEUROTH	2,30	Hörgeräteakustiker
Erste Bank Österreich	2,32	Filialbanken (überregional)
CHRIST	2,33	Juweliere
BTW - Bank für Tirol und Vorarlberg	2,34	Filialbanken (regional)
Thalia	2,34	Buchhandel
s Bausparkasse	2,35	Bausparkassen
Der Mann	2,35	Bäckereiketten
ewe Küchen	2,35	Küchenhändler
BIPA	2,36	Drogeriemärkte
STARKL	2,37	Gartencenter
BAUMEISTERHAUS	2,37	Massivhausanbieter
BabyOne	2,37	Baby-Ausstatter
ELK	2,38	Fertighaus-Anbieter
Bründl Sports	2,38	Sportgeschäfte
BAD&CO	2,38	Badausstatter
HOFFER REISEN	2,39	Reiseveranstalter
Louis	2,39	Motorrad-Shops
DONAU	2,39	Versicherer

Ebenfalls Nr. 1 in ihren jeweiligen Branchen sind beispielsweise der Fahrradhändler Sport Lehner, der Tierbedarf-Händler fressnapf, der Energieversorger Kelag der Elektronikmarkt e-tec, der Baumarkt BAUHAUS und das Fitness-Studio Kieser.

„Das Beratungspersonal in Unternehmen hat in der Regel eine Expertise, die den Kunden fehlt“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „für eine gute, persönliche Beratung muss nun aber nicht immer gleich das gesamte Fachwissen von Beginn an und vollumfänglich vermittelt werden, vielmehr sollte den Kunden auch Gehör geschenkt werden, sodass passgenau und bedarfsgerecht aus einem Dialog heraus die beste Lösung gefunden wird.“

Die vollständigen Rankings zu allen 38 Branchen der Studie „Österreichs beste Kundenberatung“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

