

Pressemitteilung

Bekannt für ihre gute Kundenbetreuung

Reputationsstudie zur Kundenbetreuung bei Unternehmen

Köln, 05.08.2026. Bei vielen Leistungen und Produkten macht die Kundenbetreuung einen wichtigen Teil des Gesamtpakets aus. Welche Unternehmen damit in der öffentlichen Wahrnehmung besonders positiv auffallen, hat ServiceValue in Kooperation mit dem F.A.Z. Institut in einem zweistufigen Webmonitoring-Verfahren untersucht. Die bestbewerteten Unternehmen werden mit dem Prädikat „Champions in der Kundenbetreuung 2026“ ausgezeichnet.

Datenerhebung

In der ersten Stufe des Verfahrens, dem Crawling, wurden zwischen dem 1. Juli 2024 und dem 30. Juni 2026 mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media nach Erwähnungen von Unternehmen in Verbindung mit bestimmten Eventtypen durchsucht. Die relevanten Eventtypen waren die fünf Themenfelder Kundenberatung, Service, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung und Gesamteindruck. 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 wurde für jeden 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. Im Webmonitoring wurden diese für die einzelnen Eventtypen aufgrund des Tonalitätssaldos und der Reichweite vergeben. Dabei wurden die beiden Eventtypen „Kundenberatung“ und „Service“ zu jeweils 30 Prozent gewertet, die Eventtypen „Kundenzufriedenheit“ und „Weiterempfehlung“ zu jeweils 15 Prozent und der Eventtyp „Gesamteindruck“ zu zehn Prozent. Die Berechnung zu einem Gesamtpunktwert erfolgte jeweils 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 überdurchschnittliche Punktwerte in der Gesamtwertung erreichen, erhielten die Auszeichnung „Champions in der Kundenbetreuung 2026“.

Unternehmen mit Top-Bewertungen

Im Folgenden sind 25 ausgewählte Unternehmen mit Bestwertung in ihrer jeweiligen Branche aufgelistet.

Branchenbester	Branche
AVAG	Autohändler
Interhyp	Baufinanzierer
comdirect	Direktbanken
CosmosDirekt	Direktversicherer
WTT CampusONE	E-Learning-Anbieter
Badenova	Energieversorger (regional)
E WIE EINFACH	Energieversorger (überregional)

Canyon Bicycles	Fahrrad- & E-Bikehersteller
Living Haus	Fertighausanbieter
FORMAXX	Finanz- & Anlageberater
INJOY	Fitnessstudiobetreiber
HörPartner	Hörgeräteakustiker
Audi BKK	Krankenkassen
Town & Country Haus	Massivhausanbieter
Octopus Energy	Ökostrom- & Gasanbieter
Optiker Bode	Optiker
Fürst Fugger Privatbank	Privatbanken
alltours	Reiseveranstalter
Sparda-Bank West	Sparda-Banken
Sparkasse KölnBonn	Sparkassen
TARGOBANK	Universalbanken
BarmeniaGothaer	Versicherer
Helmsauer Gruppe	Versicherungsmakler
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	Volks- & Raiffeisenbanken
MORELO Reisemobile	Wohnwagen- & Reisemobilproduzenten

„Nur selten ist ein einzelner, punktueller Unternehmenskontakt die Basis für eine langanhaltende Kundenzufriedenheit und stabile Bindung an einen Anbieter“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „oft leitet erst eine individuelle Kundenbetreuung das eigentliche Kaufereignis ein und validieren starke Leistungen im Aftersales die Anbieterwahl für die Kunden auch rückblickend.“

Das vollständige Ranking zu „Champions in der Kundenbetreuung 2026“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

