

Pressemitteilung

Deutschland-Monitor: Bester Kundendienst

Unternehmen aus 35 Branchen in der öffentlichen Wahrnehmung

Köln, 26.08.2026. Ob Reparaturen oder Wartungsarbeiten fällig sind, eine Beschwerde oder Reklamation ansteht oder auch einfach nur individuelle Betreuung gewünscht ist – der Kundendienst eines Unternehmens ist die richtige Anlaufstelle. Welche Unternehmen einen Kundendienst vorhalten, der in der öffentlichen Wahrnehmung positiv auffällt, hat ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel in einem zweistufigen Webmonitoring-Verfahren für den „Deutschland-Monitor – Bester Kundendienst“ untersucht.

Methode

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 und Marken in Verbindung mit den fünf Eventtypen Service, Qualität, Kundenberatung, Weiterempfehlung und Gesamteindruck 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 „Service“ und „Qualität“ zu jeweils 30% gewichtet, der Eventtyp „Gesamteindruck“ zu 20% und „Kundenberatung“ und „Weiterempfehlung“ 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
Procar Automobile	Autohändler
premio Reifen + Autoservice	Autoservices
HORNBACH	Baumärkte
Apple	Computer & Zubehör
RIDE - Rad im Dienst	Dienst- & Job-Rad-Leasing-Anbieter
brother	Drucker
KALKHOFF	Fahrräder & E-Bikes
E-BIKE ONLY	Fahrradhändler

Samsung	Fernseher & Heimkino
BSH Hausgeräte	Haushaltselektrogeräte
Carl Zeiss	Kameras, Ferngläser & Zubehör
Küchen Aktuell	Küchenfachhändler
ALNO	Küchenmöbel
Burmester	Lautsprecher
Mercedes-Benz Trucks	Lkw & Nutzfahrzeuge
Höffner	Möbelhändler
ROLF BENZ	Möbelmarken
EWE NETZ	Netzbetreiber
Cisco	Netzwerk-Technologie
hansgrohe	Sanitär- & Badeinrichtung
Protection One	Sicherheitstechnik
SOLARWAY	Solartechnik
VELUX	Tür- & Fenstertechnik
elco	Wärme- & Kältetechnik
Niesmann+Bischoff	Wohnwagen & Reisemobile

„Vor einem Kauf oder Vertragsabschluss sind die meisten Anbieter um ihre Kunden und deren Anliegen sehr bemüht“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „wirkliche Kundenorientierung zeigt sich aber häufig erst im Nachgang, wenn bei Kunden noch Fragen zum Produkt oder der Leistung aufkommen, ein möglicher Fehler behoben werden muss oder eine regelmäßige Überprüfung fällig ist.“

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

Text & Redaktion

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

