

DEUTSCHLAND-MONITOR

Reden, helfen, reparieren!

Das neue Auto macht verdächtige Geräusche, wenige Stunden vor Anpfiff fällt die Heimkinoanlage aus, und das Internet ist auch weg – in solchen Fällen ist es gut, wenn es einen starken Kundendienst gibt. Damit der wirklich hilfreich ist, müssen einige Voraussetzungen erfüllt werden: Zunächst einmal sollte er leicht erreichbar und mit freundlichen, kompetenten Mitarbeitern besetzt sein. Als Profis in Sachen Kommunikation sollten die Ansprechpartner sowohl Fragen beantworten als auch selbst gezielt stellen können, um die Situation ihrer Kunden schnell zu erfassen. So können sie umgehend Hilfe leisten – oder fähige Helfer vermitteln. Dabei benötigen sie neben Fachwissen auch ein gewisses Einfühlungsvermögen sowie manchmal ein dickes Fell, denn auch bei Beschwerden sind sie die erste Anlaufstelle für manchmal frustrierte Kunden. Neben der Akuthilfe in größeren und kleineren

Notfällen koordiniert und erledigt der Kundendienst jedoch auch geplante Wartungs- oder Reparaturarbeiten. Verläuft all das zur Zufriedenheit der Kundschaft, ist der Kundendienst ein großer Pluspunkt für ein Unternehmen und für Kunden ein schlagendes Argument in der Anbieterwahl. Welche Anbieter mit der Qualität ihres Kundendienstes positiv auffallen, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel für den aktuellen „Deutschland-Monitor – Bester Kundendienst“ zum wiederholten 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 sogenannten Eventtypen durchsucht. Im Einzelnen waren das die fünf Themenfelder

Service, Qualität, Kundenberatung, Weiterempfehlung und Gesamteindruck. Sie 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 Unternehmen mit einem überdurchschnittlichen Gesamtpunktwert innerhalb ihrer jeweiligen Branche. Die Ausgezeichneten in 35 Branchen finden Sie in der unten angefügten Tabelle, stets beginnend mit den jeweiligen Branchenbesten.



Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:



Die 249 Besten aus 35 Branchen

Autoglasreparaturwerkstätten	HP	AEG	MAN Truck & Bus	WEMAG Netz	Anker SOLIX
KS AUTOGLAS	ASUS	Bauknecht	DAF Trucks	MITNETZ STROM	Wagner Solar
Scheiben-Doktor	Dienst- & Job-Rad-Leasing-Anbieter	Midea	Scania	Netzwerk-Technologie	SMA Solar Technology
Carglass	RIDE - Rad im Dienst	LIEBHERR	Volvo Trucks	Cisco	GRAMMER Solar
junited AUTOGLAS	JobRad	Vorwerk	IVECO	LANCOM Systems	SOLYCO Solar
Wintec Autoglas	Lease a Bike	gorenje	Ford Trucks	FRITZ!	Solakon
Autohändler	eurorad	KÄRCHER	KION Group	ALLNET	Tür- & Fenstertechnik
Procar Automobile	Drucker	SEVERIN	Möbelhändler	HPE Aruba Networking	VELUX
Autohaus Leil	brother	Kameras, Ferngläser & Zubehör	Höfner	NETGEAR	SCHÜCO
SORG GRUPPE	Canon	Carl Zeiss	SEGMÜLLER	Optiker	Roto
Scherer Gruppe	Epson	Leica	XXLutz	Optiker Bode	Internorm
Jacobs Gruppe	Prusa Research	Swarovski Optik	Opti-Wohnwelt	pro optik	SIEGENIA
ROSIER	Bambu Lab	Steiner-Optik	porta	Brillen RÖTTLER	VEKA
Autohaus Gotthard König	Elektrohändler	Nikon	MÖBEL MARTIN	fielmann	GEALAN
Graf Hardenberg	EURONICS	Küchenfachhändler	Möbel RIEGER	Apollo-Optik	WINKHAUS
Glinicke	expert	Küchen Aktuell	Möbel Inhofer	neusehland	heroal
Autohaus Seitz	EP: ElectronicPartner	Küche&Co	SCHAFFRATH	KRASS Optik	profine
Fischer Automobile	MEDIMAX	REDDY Küchen	MÖBEL KRAFT	MATT	Wärme- & Kältetechnik
STERNPARTNER Gruppe	notebooksbilliger.de	MARQUARDT KÜCHEN	BRAUN Möbel-Center	eyes + more	elco
Autohaus Peter Gruppe	Fahrräder & E-Bikes	musterhaus küchen	hofmeister	Reifenhändler	Buderus
widmann	KALKHOFF	PLANA Küchenland	Möbelhändler – Discount	Vergölst	Vaillant
Autoservices	ROSE Bikes	alma KÜCHEN	SCONTO	Pneuhage	STIEBEL ELTRON
premio Reifen + Autoservice	ROTWILD	Küchenmöbel	mömax	First Stop	VISSMANN
Bosch Car Service	GIANT	ALNO	POCO Einrichtungsmärkte	EMIGHOLZ	REMKO
DRIVER Center	Canyon Bicycles	nobilis	Möbelmarken	Sanitär- & Badeinrichtung	BRÖTJE HEIZUNG
Quick Reifendiscount	Specialized	SieMatic	ROLF BENZ	hansgrohe	Werkzeuge & Geräte
pitstop	CUBE	LEICHT Küchen	hülsta	GROHE	Bosch Power Tools
EUROMASTER	Orbea	nolte	allnatura	Villeroy & Boch	Festool
Autovermieter	TREK	Ballerina-Küchen	interliving	Dombracht	Hilti
Hertz	FLYER	schüller	Musterring	DURAVIT	Makita
SIXT	GAZELLE	Lautsprecher	Stressless	Kermi	HAZET
Europcar	Fahrradhändler	Burmester	Vitra	TECE	ARNO Werkzeuge
AVIS	E-BIKE ONLY	Nubert	Bolia	SFA Sanibroy	GEDORE
Enterprise Rent-A-Car	B.O.C.	ELAC	TEAM 7	burgbad	Wera Werkzeuge
Baby- & Kleinkindausstatter	Fahrrad XXL	Teufel	hartmann Möbel	Artweger	DEWALT
BabyOne	bike-components	HECO	Thielemeier	Sicherheitstechnik	Metabo
baby-walz	MEGA Bike	Leasinggesellschaften	Mobilitätsdienstleister	Protection One	Wohnwagen & Reisemobile
HappyBaby	Das Radhaus	Alphabet	Rebike	dormakaba	Niesmann+Bischoff
Baumärkte	BIKE24	Deutsche Leasing	Call a Bike	TELENOT ELECTRONIC	MORELO Reisemobile
HORNACH	Zweirad-Center Stadler	ATHLON	nextbike	Securitas Technology	Knaus Tabbert
toom Baumarkt	Fernseher & Heimkino	Arval	Lime	ABUS	Fendt-Caravan
GLOBUS Baumarkt	Samsung	COMCO	Netzbetreiber	Bosch Sicherheitssysteme	Malibu
Computer & Zubehör	Sony	Raiffeisen-IMPULS-Leasing	EWE NETZ	Axis Communications	Carthago
Apple	Metz	abcfinance	Bayernwerk Netz	Wagner Sicherheitstechnik	WEINSBERG
Fujitsu	Panasonic	Lkw & Nutzfahrzeuge	Netze BW	JABLOTRON	
Acer	Haushalts Elektrogeräte	Mercedes-Benz Trucks	Schleswig-Holstein Netz	Solartechnik	
DELL	BSH Haugeräte	Renault Trucks	Westfalen Weser Netz	SOLARWAY	
Lenovo	Miele	Kögel Trailer	Hamburger Energienetze	IBC Solar	