

Pressemitteilung

Bei diesen Unternehmen wird Kompetenz großgeschrieben

Kundinnen und Kunden bewerten Anbieter aus 46 Branchen

Köln, 25.09.2026. Kompetenz wird im Allgemeinen als die Fähigkeit definiert, Probleme mit Hilfe von Sachverstand und Zuständigkeit erfolgreich lösen zu können. Welche Anbieter bei Kundinnen und Kunden als besonders kompetent gelten, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit DEUTSCHLAND TEST für die Studie „KOMPETENZ“ untersucht. Dazu wurden mehr als 103.000 Verbraucherurteile zu 762 Unternehmen aus 46 Branchen erhoben und ausgewertet.

Methode

Basis der Untersuchung ist eine eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel. Konkret wird dabei gefragt, inwieweit Zustimmung besteht, dass die zu bewertenden Unternehmen als Anbieter von Produkten/Dienstleistungen insgesamt eine hohe Kompetenz aufweisen. Die zugeschriebene Kompetenz kann sich dabei auf das wahrgenommene Ergebnis als Qualitätsmerkmal bezüglich des Produktes/der Dienstleistung beziehen. Es dürfen jedoch auch weitere Aspekte wie Fähigkeit, Eignung, Wissen, Lernen, Performanz bezüglich des Unternehmens oder der Mitarbeiter berücksichtigt werden. Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen mittels einer fünfstufigen Zustimmungsskala je Unternehmen berechnet und in Rankings überführt. Die Auszeichnung „HOHE Kompetenz“ erhalten alle Unternehmen, die innerhalb ihrer Branche besser als der Durchschnitt aller ausgewerteten Anbieter abschneiden. Unternehmen, deren Werte wiederum besser als der Durchschnitt dieser bereits ausgezeichneten Gruppe liegen, erhalten Bestwertung „HÖCHSTE Kompetenz“.

Die besten Branchengewinner mit „HÖCHSTE KOMPETENZ“

Angeführt wird das Gesamtranking aller 762 untersuchten Unternehmen von dem Möbelhändler SEGMÜLLER, gefolgt von den Mitbewerbern Höffner und XXXLutz sowie dem Kreuzfahrtanbieter HX Expeditions. Die branchenbesten Unternehmen mit den niedrigsten und also besten Mittelwerten sind im Folgenden aufgeführt.

Bestbewertetes Unternehmen	Unternehmens-Mittelwert	Branche
SEGMÜLLER	2,07	Möbelhändler
HX Expeditions	2,14	Kreuzfahrtanbieter
Binder Optik	2,15	Optiker
Frankenstolz	2,16	Matratzenhersteller
ECOVACS	2,19	Haushaltsgerätehersteller
WeberHaus	2,20	Fertighausanbieter
MEDA Küchenfachmarkt	2,23	Küchenfachmärkte
ABACUS Nachhilfeinstitut	2,24	Nachhilfeanbieter
ARMSTARK	2,25	Sauna-/Infrarotkabinenanbieter
TUI ReiseCenter	2,25	Reisebüros
POOLSYSTEMS	2,26	Pool-Fachhändler
HIT	2,26	Lebensmittelhändler
CARE Vision	2,26	Augenlaser-Kliniken
travelzoo.com	2,27	Reise-Deal-Anbieter
BRÖTJE Heizung	2,29	Heiztechnik- & Wärmepumpenhersteller
HAMMER Sport	2,30	Fitnessgeräte-Händler
LINDA Apotheke	2,30	Apotheken-Kooperationen

toom Baumarkt	2,30	Baumärkte
ruf Jugendreisen	2,31	Kinder- & Jugendreisen
FOM Hochschule	2,31	Fernstudium & berufliche Weiterbildung

Weitere mit dem Prädikat „HÖCHSTE KOMPETENZ“ ausgezeichnete Unternehmen mit Mittelwerten $\leq 2,21$ sind MATT, porta, SMILE OPTIC, AIDA, RAVENSBERGER Matratzen, Miele, SOULMAT, Hurtigruten, Apollo-Optik, Samsung und Bosch.

„Das Kompetenzprofil eines Unternehmens in Bezug auf den gesamten Leistungserstellungsprozess ist vielschichtig und Kunden können oftmals erst das Ergebnis bewerten“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „neben ausgereiften Produkten und Dienstleistungen erwarten Kunden beispielsweise auch im konkreten Kontakt auf Fachleute zu treffen, die erstens über ein profundes Sachwissen verfügen und die dieses Wissen zweitens auch nutzenbringend anwenden können.“

Weitere Informationen zu der Untersuchung „KOMPETENZ“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

