

Pressemitteilung

Firmenkunden ernennen ihre B2B-Champions

Studie zur Kundenzufriedenheit im Firmenkundengeschäft

Köln, 12.10.2026. Rationale Verkaufsargumente, komplexe Verkaufszyklen und nachhaltige Geschäftsbeziehungen – das Firmenkundengeschäft unterliegt besonderen Bedingungen. Welche Unternehmen im B2B diese in so hohem Maße erfüllen, dass sie ihre Kunden stets zufriedenstellen, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit WELT für ihre Studie „B2B-Champions“ untersucht. Dafür wurden über 73.000 Firmenkundenurteile zu 826 Unternehmen und Anbietern aus 58 Branchen eingeholt und ausgewertet.

Methode

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt über eine Befragung in einem hochspezialisierten Online-Access-Panel. Die Panelisten – Entscheider, Einkäufer oder Nutzer/Anwender in einem Unternehmen – werden darum gebeten anzugeben, wie zufrieden sie insgesamt mit Dienstleistern, Händlern oder Produktherstellern aus dem Firmenkundengeschäft sind, mit denen sie im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeiten in Kontakt stehen. Für jedes bewertete Unternehmen wird anhand einer siebenstufigen Skala ein ungewichteter, arithmetischer Mittelwert gebildet, anhand dessen alle Unternehmen innerhalb einer Branche in ein Ranking überführt werden. Unternehmen, deren jeweiliger Wert unterhalb des Branchenmittelwertes liegen, sind Preisträger und erhalten den Zusatz „Hohe Kundenzufriedenheit“. Unternehmen, deren Werte wiederum unterhalb des Mittelwertes dieser Preisträger-Gruppe liegen, erhalten den Zusatz „Sehr hohe Kundenzufriedenheit“. Das Unternehmen, das innerhalb einer Branche den niedrigsten und also besten Mittelwert aufweist, gilt als „Nr. 1“ und hat die „Höchste Kundenzufriedenheit“. Die Erhebung erfolgt eigeninitiiert und unabhängig, also ohne Beteiligung bzw. Mitwirkung der bewerteten Unternehmen.

Die stärksten Branchengewinner unter den B2B-Champions

Die besten Bewertungen als Branchen erhalten aktuell zwei Branchen mit IT-Bezug: Buchhaltungssoftware und Sicherheitssoftware. Auch die drei Unternehmen mit den insgesamt und übergreifend besten Mittelwerten sind diesen Branchen zugeordnet: Mit den jeweiligen Branchensiegern steht auch die Buchhaltungssoftware Sage 50 / Sage Active auf dem Siegertreppchen. Die insgesamt bestbewerteten Branchengewinner sind im Folgenden gelistet.

„Höchste Kundenzufriedenheit“	Unternehmens-Mittelwert	Branche
Lexware Office	2,61	Buchhaltungssoftware
SOPHOS	2,66	Sicherheitssoftware
DocuSign	2,67	Elektronische Signaturlösungen
Management Circle	2,68	Berufliche Weiterbildung & Corporate Learning
HDI	2,68	Betriebshaftpflichtversicherer
Arval	2,68	Flottenmanagement & Leasing
HISCOX	2,68	Cyberversicherer
shopify	2,69	Shopsysteme
Mannheimer Versicherung	2,69	Gewerbliche Inhaltsversicherer
IONOS	2,69	Website-Builder
BP - Bierbaum-Proenen	2,69	Berufsbekleidung
Scheer IMC	2,69	Digital Learning Solutions
interstuhl	2,70	Büromöbel
abas	2,70	ERP-Anbieter
SAP Concur Travel	2,70	Travel-Plattformen
Onlineprinters	2,71	Online-Druckdienstleister
CleverReach	2,72	E-Mail-Marketing-Plattformen

Regus	2,72	Anbieter von Coworking/Büro-Räumen
DATESEC	2,72	Dokumentenmanagement- & ECM-Lösungen
tolingo	2,72	Sprachdienstleister & Übersetzungsagenturen
MRH Trowe	2,72	Versicherungsvermittler
Revolut	2,72	Geschäftskonten - digital
EgonZehnder	2,72	Personalberatungen

Weitere Branchengewinner sind unter anderem Peak Ace (SEO-Agenturen), American Express Global Business Travel GBT (Geschäftsreise- & Travel-Management-Anbieter), pme Familienservice (Employee Assistance Program EAP), DKV CARD (Tank-, Lade- & Flottenkarten), Vattenfall (Energieversorger), Personio (HR Software) und ZEP (Projektzeiterfassung & Projektcontrolling).

„Wie Privatkunden erwarten auch viele Firmenkunden heutzutage von Dienstleistern, Händlern und Produzenten nahtlose digitale Prozesse und die Möglichkeit, bestimmte Aktivitäten in Internet selbst ausführen zu können“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „doch die Leistungserstellungsprozesse sind oftmals vielschichtig, weshalb Anbieter im B2B-Bereich zuweilen auch sehr unterschiedliche Anforderungen erfüllen und ein umfangreicheres Kompetenzprofil aufweisen müssen.“

Die vollständigen Rankings der Studie „B2B-Champions“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

