FOCUS MONEY

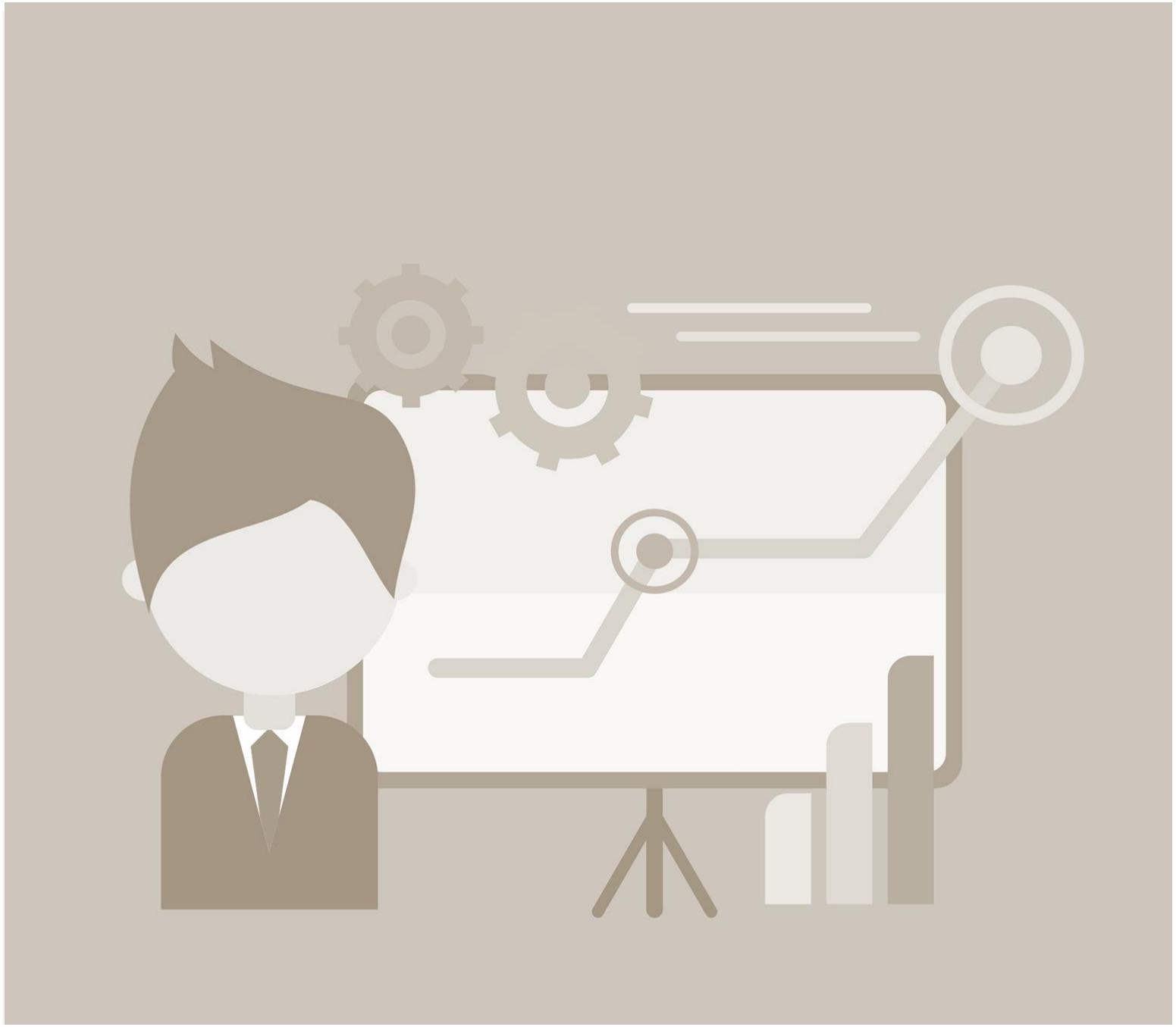
DEUTSCHLAND TEST



# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

NOVEMBER 2026

ServiceValue



#

# MOTIVATION & METHODIK

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## MOTIVATION

**Vertrauen schafft nachhaltigen Erfolg**

In einem zunehmend transparenten und vernetzten Marktumfeld zählt Vertrauen zu den wichtigsten Faktoren für den Unternehmenserfolg. Es entsteht nicht von heute auf morgen, sondern wächst durch verlässliches Handeln, nachvollziehbare Kommunikation und die konsequente Erfüllung von Erwartungen. Kundinnen und Kunden orientieren sich dabei nicht allein an Produkten oder Dienstleistungen, sondern daran, ob Unternehmen dauerhaft halten, was sie versprechen.

Wer durch Qualität, Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit überzeugt, schafft die Grundlage für langfristige Kundenbeziehungen. Vertrauen beeinflusst Kaufentscheidungen, stärkt die Bindung an eine Marke und wirkt sich nachhaltig auf deren Wert und Reputation aus. Damit besitzt es eine Bedeutung, die weit über klassische wirtschaftliche Kennzahlen hinausgeht.

Unternehmen und Marken, die in dieser Kategorie besonders erfolgreich sind, zeichnen sich durch ein hohes Maß an Verlässlichkeit und Verantwortung aus. Sie begegnen ihrer Kundschaft auf Augenhöhe, kommunizieren offen und reagieren konstruktiv auf Feedback. Die Bereitschaft, Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern nach Möglichkeit zu übertreffen, fördert eine nachhaltige Vertrauensbasis.

Ein besonders aussagekräftiger Indikator für dieses Vertrauen ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden. Menschen empfehlen vor allem jene Anbieter weiter, von deren Qualität und Service sie dauerhaft überzeugt sind. Empfehlungen sind deshalb weit mehr als ein positives Signal: Sie spiegeln die Erfahrung wider, dass ein Unternehmen seine Versprechen einlöst und den Bedürfnissen seiner Kundschaft gerecht wird.

Die ausgezeichneten Unternehmen und Marken zeigen, dass Vertrauen das Ergebnis kontinuierlicher Arbeit ist. Durch kundenorientiertes Handeln, hohe Qualitätsstandards und die fortlaufende Weiterentwicklung ihrer Angebote schaffen sie Sicherheit und Verlässlichkeit. So entstehen Beziehungen, die Bestand haben und den langfristigen Erfolg nachhaltig sichern.


© ServiceValue GmbH

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst**. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
    a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
    b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.





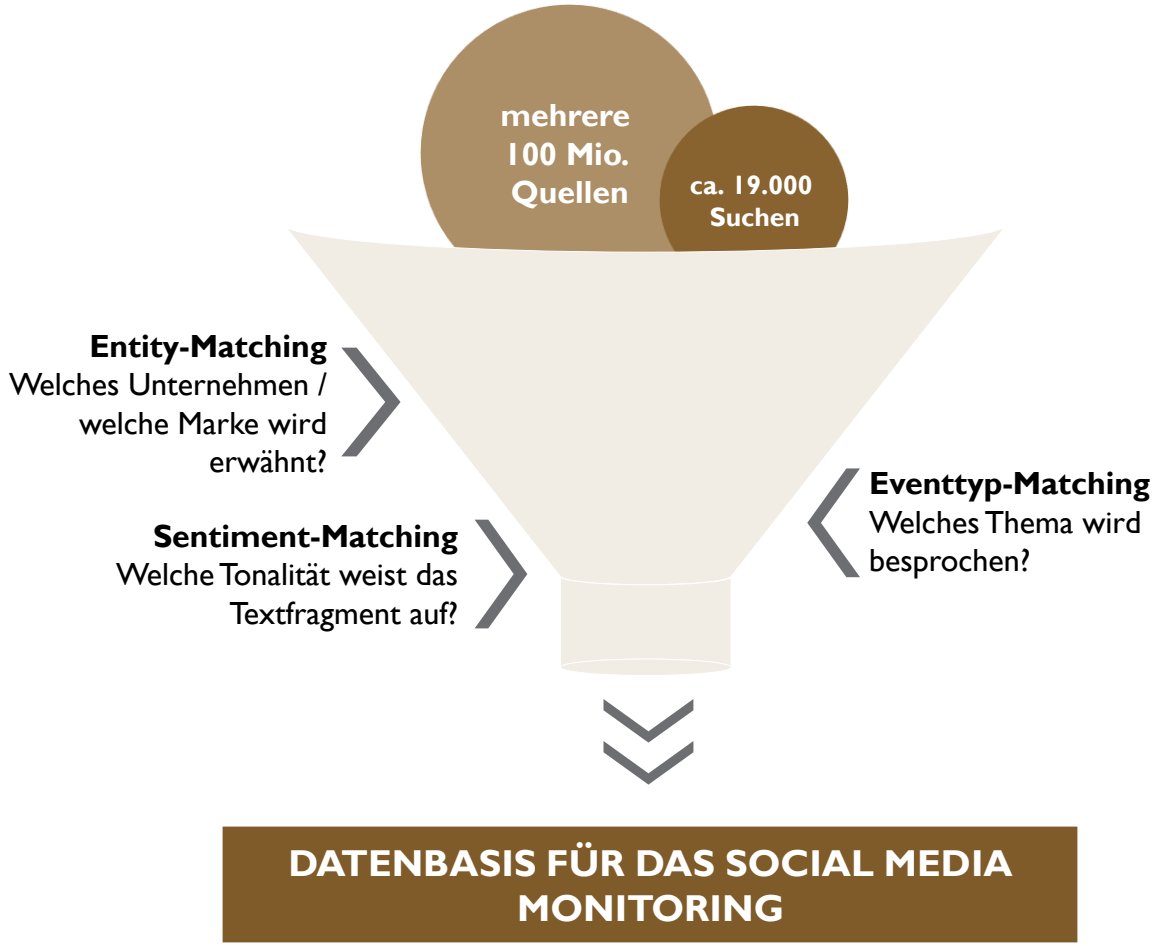
© ServiceValue GmbH

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skaylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
   a. Welches Unternehmen / welche Marke wird erwähnt?
   b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
   c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.





© ServiceValue GmbH

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

### EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

### VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Vertrauen**: Gewissheit, Vertrauen, sich drauf verlassen, kein Vertrauen entgegenbringen, damit rechnen, erwarten, damit rechnen, glauben, nicht daran glauben

**Seriosität:** Vertrauenswürdigkeit, Skandal, Spekulationen, Bestechung, Schmiergeld, Gerichtsurteile, Verdacht auf Manipulation, Authentizität, Scheinheiligkeit

**Qualität**: wertig, vollständig, abgenutzt, wertvoll, defekt, ausgezeichnet, geringwertig, hochwertig, miserabel, vollkommen, ausreichend, mies, exzellent, hervorragend

**Weiterempfehlung**: abraten, anraten, abbringen, ausreden, empfehlenswert, empfehlungswürdig, Empfehlung, empfohlen von, Weiterempfehlung


© ServiceValue GmbH

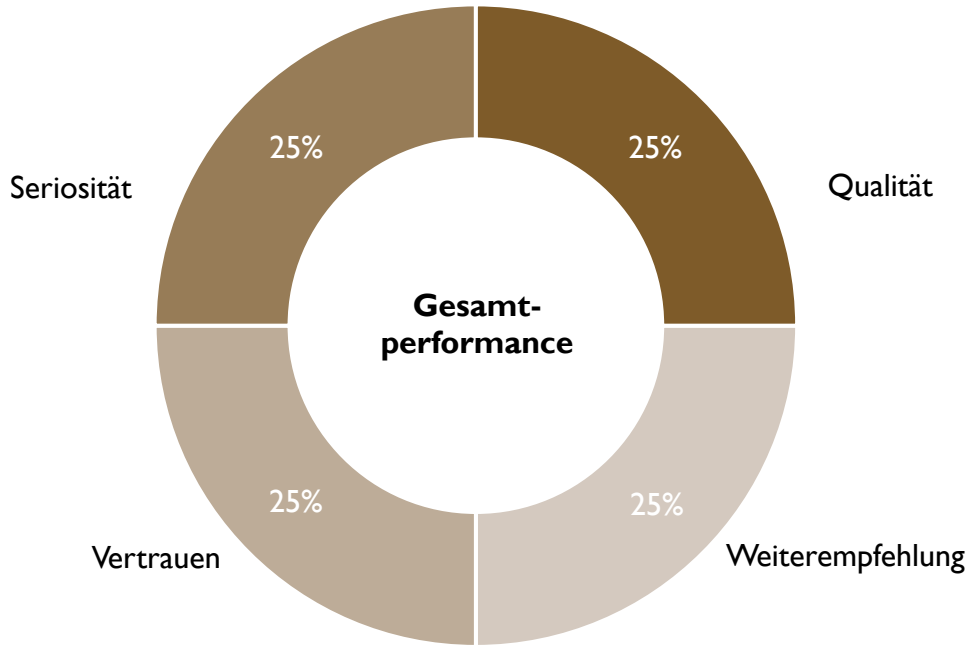
# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

**Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.**

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens / einer Marke.

Die Messung der Performance gehen alle Eventtypen mit einer Gewichtung von jeweils 25% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).





© ServiceValue GmbH

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

**Wie werden die Punktwerte ermittelt?**

Für diese Studie konnten ca. **2,5 Millionen Nennungen** zu etwa 19.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Oktober 2024 bis 30. September 2026** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jede Marke jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden. Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen und Marken branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.


© ServiceValue GmbH

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

**Wie erfolgt die Auszeichnung?**

Die Auszeichnung „**Höchstes Vertrauen 2026**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.




© ServiceValue GmbH




#

# KONTAKT

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.



### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.



### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.




© ServiceValue GmbH

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2026

## KONTAKT

### Herausgeber der Studie


**ServiceValue GmbH**

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: Info@ServiceValue.de

www.servicevalue.de


### Medienpartner

Die Studie „Höchstes Vertrauen 2026“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.


*Titelbild: © Irochka - Fotolia.com | Kapitelbild: © Megan_Rexazin_Conde – pixabay.com; © Shafin_Protic – pixabay.com*