

SERVICE-CHAMPIONS 2024

DIE BESTEN AUS 423 BRANCHEN

Die Begegnung mit dem Kunden ist und bleibt das spannendste, was einem Unternehmen passieren kann. Wie verläuft sie maximal harmonisch und mündet in ein gestärktes Verhältnis? Diese Hersteller und Dienstleister wissen, wie man sogar bei Reklamationen die Kundenbeziehung intensiviert!



Dieser Kundin ein Lächeln aufs Gesicht zu zaubern, hat den Verkäufer gewiss nicht viel gekostet – ist aber ein unschätzbar wertvoller Dienst für seinen Arbeitgeber

KUNDENKONTAKT – CHANCE UND RISIKO ZUGLEICH

BITTE RECHT FREUNDLICH!

Beibense Mensch!“ Mit diesem Spruch kommentiert das legendäre Ruhrpott-Original Tegtmeier, erfunden und gespielt vom Fernseh-Kabarettisten Jürgen von Manger, oft und gern den Alltag. KI und Call Center waren in den 1950er-Jahren kein Thema – aber der launige Spruch des Komödianten passt auch in unserer technisierten Welt auf Anhieb. Und zeigt: Eigentlich hat sich trotz aller neu hinzugekommenen Hilfsmittel gar nicht so viel geändert.

Anders gesagt: Menschen bleiben Menschen – mit menschlichen Schwächen. Insbesondere beim Dialog zwischen Unternehmen und Kunden. Wie die meisten Dinge im Leben, so unterliegt auch der Kundenservice bestimmten Trends und Moden. Schlagworte, die im Zusammenhang damit seit einigen Jahren immer wieder auftauchen, sind etwa Automatisierung und Self Service, sowie KI und Omnichannel. Dabei lautet das Versprechen naturgemäß stets, dass durch die Veränderungen Verbesserungen für Kundschaft und manchmal sogar für das Servicepersonal erfolgen sollen. Oft ist das auch tatsächlich der Fall: Insbesondere bei immergleichen Standard- und Routineaufgaben können beispielsweise automatisierte Abläufe, die unabhängig von menschlichem Servicepersonal stattfinden können, sowohl für den Anbieter als auch für seine Angestellten

sowie die Kundinnen und Kunden von Vorteil sein. Statt etwa auf einen verfügbaren Mitarbeiter warten zu müssen, können Kundinnen und Kunden dann selbstständig tanken und automatisch bezahlen, den Pfandflaschenautomaten verwenden, eine Fahrkarte lösen oder sich am Flughafen selbst einchecken. Das Service-Personal wiederum erhält durch die Selbstbedienung der Kundschaft freie Kapazitäten für eine exzellente Kundenbetreuung in komplizierteren Fällen, die auf die eine oder andere Weise jenseits der Norm liegen. So jedenfalls die Theorie. In der Praxis dagegen kommt es durchaus vor, dass die Geldkarte streikt, der Automat defekt ist oder bei der Reisebuchung und dem Self-Check-In etwas schiefgeht. Ohne menschliche Hilfe läuft in solchen Situationen oft nichts mehr, und die Vorteile verkehren sich für alle Beteiligten in spürbare Nachteile. Statt Zeit zu sparen, müssen Kunden dann nach einer unerwartet aufgetretenen Störung zunächst einmal einen geeigneten Ansprechpartner finden; sei es vor Ort oder aber per Telefon, Messenger-Dienst, E-Mail oder Kontaktformular. Das allein schon kann sich mitunter als mühsam und langwierig erweisen – und eine Antwort oder gar Hilfestellung wurden da noch lange nicht gegeben. Für das Servicepersonal wiederum wird aus einem Fall, der eigentlich Standard war, ein Reklamationsfall mit teilweise entsprechend ungehaltener

KI ersetzt nicht die menschliche Kompetenz

Kundschaft. Einfache Anfragen können über diesen Umweg plötzlich zu schwierigen werden. Die Servicekraft muss sich nicht mehr nur mit der Kundschaft und ihrer Frage zum jeweiligen Fachgebiet, sondern darüber hinaus auch noch mit der technischen Störung als solcher beschäftigen. Wieviel Stress eine derartige Situation erzeugen kann, lässt sich in vollen Supermärkten beobachten, wenn sich an der einzigen Kasse mit Servicekraft bereits eine Schlange gebildet hat, dann aber an einer Selbstzahlerkasse eine Störung auftritt und dieselbe Servicekraft Abhilfe leisten muss – zu Lasten ihrer wartenden Kunden. Trotz aller unbestreitbarer Vorteile, die durch Automatisierung und Digitalisierung im Service erreicht werden können, sollten Unternehmen in ihrem Kundenservice deshalb nicht auf ein starkes Team aus kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verzichten. Ungeachtet sämtlicher Trends kommt es nämlich auch im Kundenservice letzten Endes häufig auf vermeintlich altmodische Werte wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Verbindlichkeit an, aber auch auf geistige Flexibilität und die Bereitschaft und Befugnis, notfalls auch eine unkonventionelle Lösung anbieten zu können. All das lässt sich KI schwer ersetzen. Bleibt noch der Trend des Omnichannel. Gemeint ist damit unter anderem auch, dass Kundinnen und Kunden über verschiedene Kanäle mit Anbietern kom-

munizieren und interagieren können – z. B. über Call-Center, Web-Chats, SMS, Messaging, E-Mail oder Social Media –, und dass sie zwischen diesen Kanälen wechseln können sollten, ohne ihr Anliegen jedes Mal aufs Neue vorbringen zu müssen. Zwar können für die Erledigung der einfachen, regelmäßig vorgebrachten Kundenfragen mitunter Chat-Bots eingesetzt werden – doch sobald es schwieriger wird, muss auch hier in der Regel eine menschliche Servicekraft übernehmen. In der Folge werden die Aufgaben für das Servicepersonal vielfach komplexer, was Arbeitgeber bevorzugen sollten. Klarer Fall: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können nur dann exzellenten Kundenservice bieten, wenn sie geeignete Mittel dazu erhalten und sowohl Zeit als auch Kompetenzen erhalten, um ihre Kundinnen und Kunden rundum zufriedenstellen zu können. Ein ausgezeichnete Service beginnt deshalb immer auf Ebene der Geschäftsführung. Sie muss entsprechend sowohl in Mensch als auch in Maschine investieren. Welche Unternehmen aktuell aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden einen hervorragenden Service bieten, hat die ServiceValue GmbH in Zusammenarbeit mit WELT auch in diesem Jahr wieder ermittelt und in ein Ranking übertragen. Die servicestärksten Unternehmen erhalten neben einer mehr als zufriedenen Kundschaft auch die begehrte Auszeichnung „Service-Champion“.

MANAGEMENT-ELITE

QUALIFIZIERT FÜR DEN CLUB DER BESTEN

Wer aus Kundensicht in Deutschlands größtem Service-Ranking einen überdurchschnittlichen Service Experience Score (SES) erzielen und sich auf einem Medaillen-Rang platzieren konnte (s. Tabellen auf den folgenden Seiten), kann dies mit dem Gütesiegel zum erlebten Kundenservice nach außen sichtbar zeigen. Darüber hinaus haben sich alle Unternehmen mit einem SES von 56 oder höher für eine Aufnahme in den „Club der Besten“ qualifiziert. Die Bedingung für eine Mitgliedschaft ist jedoch der Nachweis, dass die Kundenbegeisterung nicht zufällig, sondern systematisch erzielt wird, dass also hinter dem guten Kundenurteil ein gut funktionierendes Qualitätssicherungssystem steht. Interessierte Unternehmen können freiwillig ab sofort diese Qualitätsbewertung vornehmen lassen. ServiceValue führt dann eine Service-Potenzial-Analyse (SPA) durch, die im Erfolgsfall dem Unternehmen die Mitgliedschaft im „Club der Besten im geprüften Management“ beschneigt. Diese Best-Practice-Beispiele werden wie die qualifizierten und erfolgreichen Unternehmen aus den Rankings zu Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung aus der Champions-Serie auf einem übergeordneten Platin-Rang geführt. Mit dieser Auszeichnung darf auch geworben werden: Ein Jahr können die prämierten Unternehmen das Platin-Siegel sichtbar nach innen und außen zeigen. Die SPA wird Form einer Auditierung durchgeführt. Sie befasst sich the-

matisch mit den wesentlichen Kriterien einer umfassenden Kundenorientierung, von der Idee in der Geschäftsleitung über die Umsetzung im Unternehmen bis hin zum Kundenkontakt. Dabei werden die wichtigsten Dimensionen der Kundenorientierung, „Persönlichkeit des Unternehmens“, „Produkt“, „PR/Kundendialog“, „Preis“, „Personal“, „Partnerschaft“, „Prozess“ und „physische Gestaltung“ geprüft. Die Auswertung beinhaltet eine IST-Analyse (aktueller Reifegrad) sowie eine Potenzial-Analyse (zukünftiger Wirkungsgrad). Jedem Teilnehmer erhält eine Management-Scorecard als kennzahlenbasierte Zusammenfassung und bei erfolgreichem Abschneiden ein Zertifikat ausgestellt. Die Ergebnisse und Potenziale können auf Wunsch darüber hinaus in einem persönlichen Analysegespräch oder auch im Rahmen eines Workshops im Haus des Teilnehmers vorgestellt und erörtert werden. Das Analyseverfahren wurde

von der Goethe Universität Frankfurt wissenschaftlich bewertet. Der Sozialpsychologe Rolf van Dick erläutert: „Der Service-Potenzial-Analyse (SPA) liegt das theoretische Modell der ‚7P‘ des Dienstleistungsmarketings zugrunde. In mehreren Service-Dimensionen wird das Konstrukt der Kundenorientierung differenziert, strukturiert und umfassend praxisorientiert messbar und steuerbar gemacht. Die SPA ist auch ein standardisiertes und objektives Verfahren, das den internen Entwicklungsstand eines Unternehmens in der Kundenorientierung gut diagnostiziert und belastbare Erkenntnisse liefert.“ Alle Club-Mitglieder treffen sich auf einem Gala-Abend. In feierlichem Rahmen werden dort die Unternehmen und ihre Leistungen in der Kundenbegeisterung vorgestellt und geehrt. Anschließend bietet sich die Gelegenheit zum konkreten Dialog, bei dem interessante Einblicke in die erfolgreichen Strategien und Konzepte der eigenen oder anderer Branchen geboten und gewonnen werden. Die Analyse des Managements und die Prüfung auf Mitgliedschaft im Club der Besten erfolgen bewusst branchenunabhängig und stets in Bezug auf alle Dimensionen der Kundenorientierung. Die Teilnahme ist allen interessierten Unternehmen möglich. Voraussetzung einer Anmeldung zur SPA ist lediglich ein gutes Kundenurteil. Konkret beim Service-Ranking: ein SES von mindestens 56 Prozent. club-der-besten.org



Eine ganz besondere Auszeichnung: Wissenschaftlich erfolgreich geprüfte Service-Kompetenz kann mit diesem Siegel nach außen dokumentiert werden

SERVICE-CHAMPIONS 2024

WWW.SERVICEVALUE.DE



DEUTSCHLANDS GRÖSSTES SERVICE-RANKING

5226 FIRMEN IM KUNDENURTEIL

Die Service-Champions
2024 sind in den drei Medaillen-Rängen alphabetisch sortiert:

Auf einem Gold-Rang finden sich die Unternehmen auf den Plätzen 1-500. Voraussetzung für eine Platzierung im Gold-Rang ist ein SES (Service Experience Score) von mindestens 64,23 Prozent (gerundet). Dieser Wert bedeutet, dass etwa zwei von drei Kunden mit diesem Unternehmen ein sehr gutes Service-Erlebnis erfahren haben.

Guter Service ist ganz offensichtlich keine Eintagsfliege: Auch in diesem Jahr verteidigen die Kreuzfahrtreederei AIDA, Apollo-Optik und die Privatkabine Donner & Reuschel erfolgreiche ihre Spitzenpositionen des Vorjahres. Es folgen die Technikkonzerne Bosch und Siemens sowie der Reiseveranstalter alltours Reisecenter. Im Silber-Rang folgen dann die Unternehmen auf den Plätzen 501-1000, was einem SES von

mindestens 62,35 Prozent (gerundet) entspricht. Auf einem Bronze-Rang schließlich rangieren die Platzierungen 1001-1500 mit einem SES von mindestens 60,59 Prozent (gerundet).

Einigen Medaillenrang in Deutschlands größtem Service-Ranking 2024 erreicht ein Unternehmen also nur dann, wenn es wenigstens 60,59 Prozent seiner Kunden der vergangenen drei Jahre durch einen sehr guten Service überzeugt hat.

Es kann nicht nur Sieger geben: 3726 bewertete Firmen liegen unter diesem Wert. Wer jedoch einen SES von 56 Prozent (gerundet) oder höher aufweisen kann, bietet seinen Kunden – im branchenübergreifenden Vergleich – einen überdurchschnittlich guten

Service. Die Tabellen listen den Namen des Unternehmens, die zugeordnete Branche und den für die Platzierung entscheidenden SES.

Er wird jährlich per Online-Erhebung ermittelt, indem zwischen 300 und 1000 aktuelle und ehemalige Kunden des Unternehmens befragt werden. Ist die Kundenzahl des Unternehmens oder innerhalb einer Branche nicht hinreichend groß, kann die Menge der Stichproben auch kleiner ausfallen. Insgesamt hat ServiceValue deutschlandweit über 2,1 Millionen Kundenurteile zu 5226 Unternehmen aus 423 verschiedenen Branchen eingeholt. Die Erhebung erfolgt stets ohne Beteiligung der bewerteten Firmen. So ist die Unabhängigkeit der Bewertung garantiert.

Mehr Informationen unter
www.servicevalue.de



SO WIRD DER SERVICE-EXPERIENCE SCORE GEMESSEN

Das Service-Ranking aus Kundensicht basiert auf dem wissenschaftlich belastbaren „Service Experience Score“ (SES). Dieser Prozentwert wird analog zur allgemein bekannten Wahlerhebung „Sonntagsfrage“ ermittelt und stellt ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument dar. Zur Ermittlung des SES werden den Konsumenten nacheinander zwei Fragen gestellt:

1. Sind oder waren Sie innerhalb der letzten 36 Monate Kunde bei Unternehmen XY?

2. Wenn ja, haben Sie dort einen sehr guten Kundenservice erlebt?

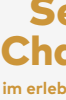
Der Befragte antwortet mit „Ja“ oder mit „Nein“. Als SES ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden (längstens drei Jahre zurückliegend), denen das Unternehmen einen sehr guten Service geboten hat. Der Begriff „erlebter Kundenservice“ ist dabei sehr weit gefasst. Erinnerte und konkrete Service-Erfahrungen, wie die Atmosphäre in einer Filiale oder einem Shop oder die Hilfs-

bereitschaft und Beratungsqualität eines Mitarbeiters, werden schon in der Erhebungsphase zu einer einzigen Dimension zusammengefasst. Die direkte Abfrage zum Erleben hat gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorteil, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht wird. Da der SES unabhängig von Branchen und Geschäftsmodellen ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit.

UNTERNEHMEN AUF DEM KUNDENPRÜFSTAND

423 BRANCHENSIEGER AUS KUNDENSICHT GEKÜRT

Ein Spiegel der deutschen Service-Landschaft: In diesem Jahr wurden aus insgesamt 5226 Unternehmen in 423 verschiedenen Branchen per Kundenurteil die jeweils Besten im erlebten Service ermittelt. Die für Deutschlands größtes Service-Ranking untersuchten Branchen sind in den Tabellen auf der letzten Seite alphabetisch geordnet. Jedem Branchensieger ist sein jeweiliger, aktueller Service Experience Score (SES) zugeordnet. Für die Auszeichnung „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“, die zum Tragen des Branchensieger-Siegels berechtigt, ist der Vergleich mit den unmittelbaren Wettbewerbern aus derselben Branche entschei-



WELT
Service-Champions
 im erlebten Kundenservice
 Unternehmensname
 Nr. 1 der Lorem Ipsum
 Im Ranking:
 xx Lorem Ipsum
www.service-champions.de/ServiceValue GmbH 10/2024
 Verantwortlich für Marktforschung und Auswertung
 ist die ServiceValue GmbH

DIESE UNTERNEHMEN HABEN DIE GOLDMEDAILLE									
Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke
I&I	64,3%	Telekommunikationsanbieter	BÄRMER	68,0%	Krankenkassen - überregional	dondino.de	66,0%	Cashback-Portale	711
1&1 DSL	66,0%	Internet-Provider	baufritz Direkt	70,8%	Baufritz - Vermittler	DONNER & REUSCHEL	66,7%	Privatkassen	71
1a autorisore	65,4%	Autoservice	Baufritz	65,1%	Fertighausanbieter	DRIVER CENTER	66,9%	Autoservice	66%
abakus24	65,4%	Baufinanzier - Vermittler	BAUHAUS	65,0%	Baumärkte	Drogerie Müller	65,6%	Drogerien	66%
Abela Optik	67,3%	Optikerketten	Baumarkt	65,5%	Hausgeräteservice	Dussmann	64,5%	Contract Caterer	66%
Acer	64,9%	Elektronikhersteller	baur.de	65,0%	Universalservice	DWS	65,6%	Fondsgesellschaften	66%
ADAC Versicherungen	67,5%	Versicherer - Multikanalvertrieb	bestw.de	65,0%	Ferienhausanbieter	E-WIE EINFACH	64,8%	Stromversorger - bundesweit	67%
ADAC Versicherungen	66,3%	Reiseversicherer	Beurer	64,3%	Elektrogeräte für Gesundheit	e-bike online	66,0%	Fahrrad-Shops	67%
ADAC Versicherungen	66,2%	Kfz-Versicherer	Bewi24-fenster.de	65,0%	Fenster- & Türenversorger	Eco System HAUS	67,0%	Einzelhandel	67%
AdmiralDirect	65,2%	Kfz-Versicherer	BHW Bausparkasse	66,4%	Bausparkassen	EDEKA	64,8%	Lebensmittel-Einzelhändler	67%
ADWOCARD	69,0%	Rechtsschutzversicherer	BIEN-ZENKER	69,2%	Fertighausanbieter	EF - Education First	65,3%	Sprachreisen	65%
AEG	66,0%	Hausgeräteservice	biobox-shops	66,0%	Fahrrad-Shops	Emhell	64,5%	Werkzeughersteller	65%
aiga	66,0%	Autohändler	blinder.de	66,0%	Fotodienste	eismann	66,0%	Lebensmittel-Heimservice	65%
ahd	71,7%	Kreuzfahrtsanbieter	Binder Optik	66,2%	Optikerketten	ELEMENTS	67,4%	Heiztechnik & Wärmepumpenhersteller	67%
aktivshop.de	64,2%	Gesundheitsartikel-Shops	BKK EUROGO	64,7%	Krankenkassen - regional	ELKHAUS	67,4%	Badausstatt	67%
ALDI Nord	66,1%	Lebensmittel-Discounter	BKK GÜLDENSTRIEG SEIDENSTICKER	65,0%	Krankenkassen - überregional	ENBW	65,6%	Gasversorger - bundesweit	67%
ALDI SÜD	68,1%	Lebensmittel-Discounter	BKK Linde	65,0%	Krankenkassen - überregional	Enderlin Baufinanzierung	65,0%	Baufinanzierer - Vermittler	67%
ALDI TALK	65,5%	Mobilfunk-Discounter	BKK Pro Vita	64,9%	Krankenkassen - überregional	engbers	69,8%	Fashion: Herrenmode - stationär	67%
ALLEGRA.IT	65,1%	Autoleasing-Portale	BLACK & DECKER	64,9%	Werkzeughersteller	Enpal	65,8%	Photovoltaik-/Solaranbieter	67%
Allianz	65,2%	Versicherer - Multikanalvertrieb	bobshop.com	64,8%	Fahrrad-Shops	ENPURE	64,7%	Ökostromanbieter	67%
Allianz	66,2%	Krankenzusatzversicherer	Bosch	70,5%	Hausgeräteservice	envia	64,7%	Reiseversicherer	67%
Allianz	65,3%	Rechtsschutzversicherer	Bosch Power Tools	68,6%	Werkzeughersteller	epirno	67,3%	Ökostromanbieter	67%
Allianz	65,2%	Reiseversicherer	botstein & Zuber	64,6%	Betten & Zubehör	epiro	65,3%	Ökostromanbieter	67%
Allianz	64,9%	Lebensversicherer	Braunschweiger Privatbank	65,3%	Privatbanken	Epson	65,1%	Elektronikhersteller	67%
Allianz	64,9%	Kfz-Versicherer	brillen.de	65,3%	Optikerketten	ERGO	65,8%	Reiseversicherer	67%
Allianz	64,2%	Private Krankenkassen	buero2shop24.de	66,8%	Büro- & Schreibwarenhandler	ET Solar Power	67,0%	Photovoltaik-/Solaranbieter	67%
Allianz Direct	66,4%	Reiseversicherer	C24	64,4%	Neobanken	Eurisparis	64,0%	Einzelhandel	67%
Allianz Direct	66,4%	Direktversicherer	campingwagner.de	64,8%	Camping-Shops	eurord.de	64,6%	Dienstfahrleid-Leasing	67%
Alltag's Flugesitzer	66,6%	Reiseveranstalter	carship.de	64,1%	Pflegekräfte-Vermittler	Evergreen	64,0%	Digitale Finanzinstrumente	67%
alltag's Flugesitzer	70,2%	Reisebüros	Carpass	64,3%	Fotodienste	EXIM Immobilien	66,7%	Immobilienfinanzierung	67%
Allvest	67,5%	Digitale Versicherungsexperten	Cemcar	65,5%	Autoschaltanlagen	familia Nordwest	65,0%	Verbrauchermarkte - SB Warenhäuser	67%
amazon.de	65,5%	Heiztechnik & Wärmepumpenhersteller	comat	65,0%	Applikanen-Kooperationen	Familietel	67,0%	Hotelerkooperationen	67%
amazon.de	64,7%	Applikanen-Kooperationen	Commerzbank	66,8%	Filialbanken	fastfood-shop.de	64,5%	Vitamin-Shops	67%
amazon.de	68,4%	Universalsender	computeruniverse.net	67,0%	Elektrohändler	fast-food-restaurants	64,5%	Fast-Food Restaurants	67%
andale	67,6%	E-Bike Versicherer	Consorsbank	65,9%	Direktbanken	Flamme Küchen + Möbel	64,3%	Möbelhändler	67%
AOK Bayern	67,6%	Krankenkassen - regional	Cor	65,9%	Wohlfühlmarken	FONIC	64,2%	Mobilfunk-Discounter	67%
AOK NORD	64,3%	Krankenkassen - regional	CosmosDirekt	67,6%	Hatpflichtversicherer	forprof.de	64,2%	Lebensmittel-Einzelhändler	67%

DIESE UNTERNEHMEN HABEN DIE SILBERMEDAILLE									
Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	
IZSnergie	63,3%	Gasversorger - bundesweit	bol.de	62,7%	Buchversender	druckerzubehoer.de	63,3%	Druckerzubehör-Shops	
Spagena	63,8%	Flusskreuzfahrten	booking.com	63,6%	Hotelsbuchungsportale	Dyson	63,3%	Haushaltskleingerätesteller	
ABACUS Nachhilfeeinstiut	63,2%	Nachhilfeanbieter	Borussia Dortmund	63,1%	Bundesligafußball	E.ON Solar	63,3%	Photovoltaik-/Solaranbieter	
acfindo.de	63,2%	Nachhilfeanbieter	Bosch Smart Home	64,2%	Haussautomation	easynotebooks.de	63,6%	Computerhäuser	
abolaarm	62,5%	Kündigungsdienstleister	bosch.de	62,9%	Delikatessen/Feinkost-Shops	ebio.de	63,3%	Rezeutheutepunkte	
ACCURAT Personalienleistungen	63,2%	Personalienleistungen	BRAX	62,4%	Fashion: Damen- & Herrenmode - stationär	ehotel.de	64,2%	Hotelsbuchungsportale	
ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)	63,9%	Verkehrsklub	brille24.de	64,1%	Optiker - online	ElsterSecure	62,4%	Steuererklärun	
ADAC Reisen	63,9%	Reiseveranstalter	bth-muenzen.de	63,3%	Münz- & Edelmetallhändler	Emirates	62,9%	Fluggesellschaften	
ADAC Versicherungen	62,8%	Rechtsschutzversicherer	busch-mobiel-satiz.de	63,9%	Büromobelhändler	emka.de	64,2%	Bad-Shops	
Adam Reise	63,6%	Direktversicherer	BunBo	63,0%	Hausbauvermittler	emp.de	63,4%	Fanartikel-Shops	
Admirals	63,6%	Rechtsschutzversicherer	bunq	62,7%	Neobanken	ENBW	63,4%	Stromversorger - bundesweit	
Admirals Direkt	63,0%	Online-Broker	burgard	62,7%	Einzelhandel	Enders	62,9%	Einzelhändler	
aeoda.com	63,6%	Hotellbuchungsportale	burgia.de	64,1%	Berufsbekleidungs-Shops	enderlich-siedrich.de	62,6%	Sicherheitstechnik-Shops	
AIFS	62,6%	Volunteering-Organisationen	Bürkle Keller	63,2%	Fertigkleidungsbetriebe	Energie Marie	62,9%	Wechselportale	
alex also	62,6%	Photovoltaik-/Solaranbieter	Burnhard	62,6%	Griesteller	Energieversum (EnBW)	64,2%	Photovoltaik-/Solaranbieter	
ALEX Gaststätten	63,0%	Freizeitgastronomie	Busch-laeper	62,9%	Haussautomation	E-Bike Versichere	64,2%	E-Bike Versichere	
allianz direct	63,3%	Digitale Versicherungsxperten	BusinessBike	63,4%	Dienstfahrtd-Leasing	ENTEGA	62,6%	Ökoganbieter	
Alliance Partners	63,0%	Häuflichkeitsversicherer	Butenas	62,6%	Saunahersteller	Enviyas	63,2%	Krankenzusatzversicherer	
Allianz Global Investors (AGI)	63,7%	Kfz-Versicherer	butenas.de	63,5%	Gartenartikel-Shops	EPG	63,2%	Elektrohäuser	
AMADEUS Flusskreuzfahrten	62,8%	Fondsgesellschaften	C&A	62,9%	Familienmode - stationär	ERGO Electron-Partner	62,6%	Häuflichkeitsversicherer	
American Express	62,8%	Kreditkartengesellschaften	Cafe & Bar Celona	63,4%	Freizeitgastronomie	esyoil.com	62,9%	Heizvergleichsportale	
AMIA Energy	63,3%	Photovoltaik-/Solaranbieter	Camp David	63,6%	Fashion: Herrenmode - stationär	ETHank	62,8%	Nachhaltigkeitsbanken	
Ammerländer Versicherung	62,3%	E-Bike Versichere	CapoTrader	62,9%	Online-Broker	EuroGuns	64,0%	Autoservice	
anpost.com/de	62,3%	Versandapothen	Carport-Union	62,7%	Carpotheiler	EUMOMASTER	64,0%	Autoservice	
apovia.de	62,3%	Versandapothen	carwow.de	62,6%	Autobrosen	EUROPA Versicherung	62,8%	Kfz-Versicherer	
Aral	62,5%	Tankstellen	Celebrity Cruises	64,0%	Kreuzfahrtschiffe	expert	63,4%	Elektrohäuser	
armark	63,1%	contract-Caterer	check24.de	63,3%	Vergleichsportale	exure + more	63,8%	Optikerketten	
ARCD (Auto- u. Reiseclub Deutschland)	62,0%	Verkehrsklub	COMCO	64,2%	Leasingunternehmen	Fahrrad XXL	63,3%	Fahrradhändler	
armedesangel.de	63,9%	Naturnode & Umweltprodukte	Commerzbank	63,7%	Leasingunternehmen - Banken	fahrradzeits.de	62,9%	Druckerzubehör-Shops	
A-ROSA	62,7%	Flusskreuzfahrten	Concordia	63,2%	Kfz-Versicherer	familia Nordost	64,0%	Verbrauchermarkte + SB Warenhäuser	
asogonema.de	63,2%	Generalüberholte Elektronik	contra.de	63,3%	Tennischennis-Shops	familien-neisen.com	63,0%	Online-Reisebüros für Familienhäuser	
Asklepios Kliniken	63,3%	Kliniken	creativ-discount.de	62,7%	Bastel-/Kreativbedarf-Shops	fastenergy.de	63,2%	Heizvergleichsportale	
asviva.de	62,4%	Fitnessgerätehändler	Croci Plaza	62,3%	Hotels/Massivhauss	fastenergy.de	63,2%	Massivhaussanbieter	
astrotel.de	62,4%	Autoteileshops	csi-computer.de	63,3%	Computerhäuser	fcbayern.com/shop/de/	63,9%	Fanartikel-Shops	
atwork-simon.de	63,3%	EU-Neuwareportale	cupper-teas.de	62,4%	Tee-Shops	fenster24.de	62,9%	Fenster- & Türenversender	
AWG Mode	63,3%	Fashion: Modelhäuser	DAI Digitalswait.de	63,5%	Kfz-Versicherer	fenster24.de	62,9%	Haussapothen	
B.O.C.	62,6%	Spezialdrucke - online	DAHLER & COMPANY	62,4%	Immobilienmakler	Feser-FGR Gruppe	63,9%	Autohäuser	
Babymart	62,6%	Baby- & Kleinkindausstatt.	DAK-Gesundheit	64,3%	Krankenkassen - überregional	few-irk.de	62,7%	Ferienhausportale	
BabyOne	63,6%	Generalüberholte Elektronik	DebeKa	63,0%	Reiseversichere	FIX	62,5%	Fitnessstudios	
backmarket.de	62,6%	Blickerinnen	DELKER Optik	63,0%	Optikerketten	flacon.de	62,9%	Flaconisten	
Bader & Wölsch	63,2%	Universalsender	Deutsche Leibranten	64,0%	Immobilienverrentung	flachpost.de	62,6%	Getränkeliereanten	
badmoeel-märkchen.shop	64,2%	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	
badpunkt (ehemals: badbambini)	64,2	Bad-Shops	Deutsches Rote Kreuz (DRK)	62,6%	Wohlfahrtsverbände	flexipost.de	63,9%	Büromöbelhäuser	

DIESE UNTERNEHMEN HABEN DIE BRONZEMEDAILLE									
Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	
11teamssports.com	61,6%	Fußball-Shops	billida.de	61,3%	Heimtextilbedarf - online	dortco.de	60,9%	Personalisierte Etiketten	
12energie.de	61,3%	Stromversorger - bundesweit	blitzrizer.de	61,2%	Pizza-Lieferdienste	E WIE EINFACH	62,0%	Gesamtsort	
12GOLD	61,2%	Schmuckgeschäfte	BMI Braas	60,7%	Dachziegelhersteller	E.ON	62,1%	Gasversorger - bundesweit	
12neuwagen.de	62,1%	Autobörsen	Bosch Car Service	61,8%	Autoversorger	EASYFITNESS	61,3%	Fitnessstudios	
1A-Gar	60,9%	Gartencenter	Bolt Immobilien	62,2%	Bett-Immobilien	easylife	60,9%	Immo-Finanziersport	
1a-neuware.de	61,2%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops	brinkmann-pvz.de	60,8%	Pflegekräfte-Vermittler	ebay.de	61,5%	Universalsender	
1a-sehen.de	61,2%	Optiker - online	Brother	61,8%	Elektronikhersteller	ebike-shop.de	61,1%	Fahrrad-Shops	
24-Autoblei	61,5%	Verkehrsgastronomie	brüdersteine.de	61,8%	Büroökonomien	edubauwien.de	61,3%	Edelbau-Shops	
25MINUTES	61,5%	EMS-Studios	buch7.de	61,1%	Bücherversender	elan.sportreisen	61,3%	Sportreisen	
ABC Design	62,1%	Kinderwagenhersteller	Buchbinden	62,2%	Autovermieter	Elbe-Haus	61,0%	Massivhausanbieter	
absolut-bad.de	60,6%	Bad-Shops	Bucher Treppen	62,1%	Treppenhersteller	ELO	61,4%	Haushaltswaren/Küchenutensilien	
action	62,1%	Non-Food-Discounter	Büdenberger	61,3%	Ferietourismanbieter	emax.haus2technik.de	61,3%	Friedrichshafen	
ACTVITRACES	62,0%	Online-Broker	buecher.de	61,2%	Bücher- & Schreibwarenhandel	EMAX Energie Brandenburg	61,3%	Ökostromanbieter	
adidas.de	62,1%	Online-Shops von Sportartikelherstellern	buecher24.de	60,7%	Bücher- & Schreibwarenhandel	e-motion	61,2%	Fahrradhandel	
adidas.de Rechtsanwältz4	61,4%	Rechtsberatung	Bürger	61,2%	Immobilien-/Wohnungshersteller	energiewerbung.de	60,9%	Wohnimmobilien	
Aengewelt Immobilien	60,7%	Immobilienmakler	Cafe Del Sol	61,7%	Freizeitgastronomie	empiret-strauss.de	62,0%	Berufsbekleidungs-Shops	
ahoi-schiff.de	61,7%	Kreuzfahrtsportale	cafori.com	62,2%	Kaffeesops	Enterprise Rent-A-Car	61,3%	Autovermieter	
airbnb.de	60,6%	Kreuzfahrtsportale	Cafe A Pizza	61,1%	Pizza-Lieferdienste	ERGO	62,1%	Reitsport	
alma KÜCHEN	62,1%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops	camp&active	61,9%	Fashion: Herrenmode - stationär	erica.com	61,3%	Fischer - Multikanalvertrieb	
Amplifon	61,6%	Hörgeräteakustiker	camping-kaufhaus.com	60,6%	Camping-Shops	Espresso Cao Agio (Eni)	61,1%	Verkehrsgastronomie	
an-qualitaetsmatratzen.de	62,3%	Betten & Zubehör	CARDIOfitness	61,9%	Fitnessgerätehandel	EUROPA Versicherung	62,3%	Direktversicherer	
astorski24.com	62,2%	Swimsuit-Shops	casual24.com	62,3%	Freizeitsportartikel	Europa-Park	62,3%	Freizeitparks	
asom.de	62,9%	Gartenartikel-Shops	casamundo.de	60,7%	Ferienhausportale	Eurorings	60,7%	Flugschaffschaften	
ARAG	61,5%	Haftpflichtversicherer	CashbackDeals	62,2%	Cashback-Portale	eventim.de	61,5%	Ticketsshops	
ARL Computer	60,8%	Computerhandel	cheapeney24.de	61,8%	Wescheportale	Fackelmann	61,7%	Haushaltswaren/Küchenutensilien	
ASSMAN BIUROBÖBEL	62,0%	Büromöbelhersteller	CHILLRAYS	61,5%	Wescheportale	fahrrad.de	62,2%	Fahrrad-Shops	
ASSUS	62,3%	Elektronikhersteller	chronobalance.de	61,2%	Heimtextilbedarf - online	familien-med.de	62,2%	Pflegekräfte-Vermittler	
Audi BKK	61,3%	Krankenkassen - überregional	Cinexplex	61,0%	Kinotheater	felgenshop.de	61,3%	Autoteileshops	
audiobooks.de	62,3%	Bir-/Tor-Antriebs-Shops	CLARK	61,3%	Staatliche Versicherungsexperten	Fenster & Türenversender	61,3%	Fenster- & Türenversender	
auxmoney	61,3%	Kreditmarktplätze	club-of-wine.de	60,7%	Weinhändler	fensterwerkz4.de	61,9%	Werkzeughersteller	
AVIA	60,7%	Tankstellen	cmdirect	61,7%	Baufinanzierer - Banken	Festool	61,3%	Werkzeughersteller	
AWA Arbeitswirtschaftsbetriebe Köln	61,8%	Entsorgungsdienstleister	compass24.de	61,3%	Wassersport-Shops	Filmalm	61,3%	Optikketten	
AXA Travel Insurance	61,8%	Reiseversicherer	Concor Flugtickets	62,0%	Flugschaffschaften	FinanzArchitects	61,9%	Finanzvertriebe	
B+S FINNLAND SAUNA	61,8%	Saunahersteller	congarst	62,2%	Internet-Provider	finanznet.zero	61,9%	Online-Broker	
babyartikel.de	62,2%	Baby- & Kleinkindausstattet	congrat	60,8%	Telekommunikationsanbieter	FISCHER Bikes	61,8%	Fahrrad- & Bikehersteller	
baby-wald.de	61,3%	Baby- & Kleinkindausstattet	conrad.de	62,0%	Elektronikhandel	Fischhaus & Geschenkideen	61,9%	Haushalts- & Geschenkideen	
Bäcker Götz	62,3%	Bäckereien	cotec.de	60,6%	Software-Shops	FITSHOP (ehemals: Sport-Tiedje)	60,2%	Fitness- & Sportartikel	
Back-Factory	61,5%	Bäckereien - SB	coupons.de	62,2%	Rabattportale	Fliesen Discount	61,2%	Fliesenfachmärkte	
badenoa	61,3%	Ökostromanbieter	Creditfird	61,1%	Baufinanzierer - Vermittler	fliesenrabatt.de	61,2%	Fliesen-Shops	
badenoa.de	61,3%	Gasversorger - regional	Crocs	60,7%	Schuhhändler (Eigenmarke)	Flightright	62,1%	Entscheidungsgespräche	
badfazzination.com	60,7%	Bad-Shops	cruiate24.de	60,8%	Kreuzfahrtsportale	floraprima.de	62,2%	Blumenversender	
badkicker.com	61,4%	Planzenversender	cyporbet.de	62,1%	Elektronikhandel	Flughafen Stuttgart	61,8%	Flughafen (groß)	
badkicker.de	61,1%	Audiohersteller	DAKUS Fensterbau	62,3%	Büro- & Tinten-Tore	Flur-Bürobedarf	61,8%	Büromöbelhersteller	
Bank of Scotland	62,2%	Direktbanken	DebeKa	62,0%	Lebensversicherer	FOM Hochschule	60,9%	Weiterbildungsanbieter	
Barclays	62,3%	Kreditkartengesellschaften	Dehner Garten-Center	61,9%	Gartencenter	fotomeyer.de	60,8%	Kamera/Zubehör-Shops	
Barclind	61,2%	Genußshinder	DEICHMANN	62,1%	Schuhhändler (div. Markenlinien)	fotozap.de	61,6%	Fotopaten-Shops	
Barmenia	62,2%	Reiseversicherer	deinschrank nach Maß	60,7%	Möbel nach Maß	FF Finanzpartner	61,9%	Finanzvertriebe	
Barmenia	61,8%	Rechtsschutzversicherer	delinat.com	61,3%	Weinhändler	frabox.de	60,9%	Briefkästen & Außenausstattungshersteller	
baumarkt-deutschland.de	61,4%	Baumarkt-Shops	dersonnenschutz.de	61,0%	Sonnenschutz-Shops	FreeStyle Life	61,5%	Glukose-Messgeräte	
BAUTAUDE horstmann.de	62,0%	Reiseveranstalter	DETOUR Reisebüro	61,7%	Reisebüro	FROSCH Sportreisen	60,8%	Digitale Versicherungsexperten	
Bausparkasse Schwäbisch Hall	61,8%	Bausparkassen	Deutsche Carportfabrik	60,9%	Carpothehersteller	FUCHS-TREPPEN	61,5%	Treppenhersteller	
baustoffshop.de	61,1%	Themenparks	DEW21	62,2%	Gasversorger - regional	Futisu	62,3%	Klimaanlagenhersteller	
Bavaria Flinsfadt	62,2%	Gartenartikel-Shops	diermer.de	61,9%	Schmuck-Shops	Galeria Karstadt Kaufhof	61,0%	Kaufhaus/ Warenhaus	
beckhaus.de	62,2%	Gartenartikel-Shops	dinnerly.de	62,2%	Kochbovensender	galeria.de	60,6%	Universalsender	
beleuchtungdirekt.de	60,9%	Lampen-Shops	DiT Deu	61,0%	Hauschickeskleingerätehersteller	gardenartikelmkt24.de	61,0%	Gartenartikel-Shops	
Berenberg Bank	61,6%	Privatbanken	dispo	60,6%	Versandapotheken	GAUKY	62,0%	Haus-Türen-Tore	
BEST DAYWASH	61,2%	Autoschwaschanlagen	dormorcos.de	62,2%	Versandapotheken	Generali	61,8%	Lebensversicherer	
bestsecret.com	61,2%	Topping-Clubs	Dort Hotel & Resorts	62,2%	Mittelketten	Generali	61,2%	Versicherer - Multikanalvertrieb	
best-trampolin.de	60,8%	Fahrrad-Shops	Dornseiler	61,2%	Metzgereien	Generali	62,3%	Hilfsvollversicherer	
bike24.de	62,0%	Gartenartikelhersteller				Genus & Harmonie	62,0%	Contract-Actor	
Biobio	61,9%	Schuhhändler (Eigenmarke)				Geox	61,3%	Schuhhändler (Eigenmarke)	
BIRKENSTOCK	60,8%								

SERVICE-CAMPS 2024

WWW.SERVICE-VALUE.DE

Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche
GrünWelt Energie	64,9%	Ökostromanbieter	KKH - Kaufmännische Krankenkasse	68,3%	Krankenkassen - überregional	MONTANA	66,0%	Gasversorger - bundesweit	Ocells	64,5%	Ökostromanbieter	Stoff-Hemmers.de	64,2%	Stoff-/Wollhändler
gymondo.de	65,8%	Fitnessstudios - online	KLUDI	65,6%	Bad & Sanitär	Molot One	67,0%	Hotels - Budget	Click	65,5%	Kreditmarktplätze	STATO	62,0%	Kreditmarktplätze
HALO	64,6%	Haushaltswaren/Küchenutensilien	Klün Catering	65,2%	Contact-Caterer	Mr. Wash	68,6%	Autowaschanlagen	QVC	65,3%	Teleshopping-Sender	STREIF HAUS	68,0%	Fertighausanbieter
HAMMER Sport	68,0%	Fitnessgerätehändler	KNOX HATT	67,2%	Kleiderfachhändler - überregional	KNOX HATT	67,2%	Kleiderfachhändler	R+V	65,6%	Reiseversicherer	stromeo	65,6%	Ökostromanbieter
Hannoversche	66,7%	Lebensversicherer	Kön Bonn Airport	65,9%	Flughäfen (grob)	MustHaus.net	65,3%	Haushaltsportale	R+V	64,9%	Hatpflichtversicherer	Studienkreis	66,9%	Nachhilfeanbieter
HANSE HAUS	67,8%	Fertighausanbieter	Körperformen	66,6%	EMS-Studios	Mustering	64,8%	Möbelmarken	raisin.pension	66,8%	Digitale Versicherungsexperten	SV Sparkassen-Versicherung	65,9%	Versicherer - Multikanalvertrieb
HanseMerkur	65,3%	Reiseversicherer	Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	65,4%	Filialbanken	my-banmede	65,1%	Druckereien	REDDY Küchen	69,2%	Küchenfachhändler	E-Bike Versicherer	65,2%	E-Bike Versicherer
HansenKultur	64,8%	Krankenzusatzversicherer	Kreissparkasse Köln	67,0%	Filialbanken	myposster.de	64,6%	Fotodienste	reifebude.de	64,9%	Generalüberholte Elektronik	swoodoo.com	65,0%	Flugzeugmaschinen
HARDECK	65,9%	Möbelhändler	KÜCHE 3000	64,8%	Küchenfachhändler	Nassauische Sparkasse (Naspa)	66,0%	Filialbanken	reifen.com	65,3%	Reifenhändler	Takko Fashion-Discount	65,8%	Fashion-Discount
hauck	64,9%	Kindervagenhersteller	KüchenGo	69,5%	Küchenfachhändler	nature love.de	64,5%	Vitamin-Shops	reifendirekt.de	64,9%	Reifenhändler	TARGOBANK	67,5%	Filialbanken
Huck Aufhäuser Lampe	69,2%	Privatbanken	KVB Finanz	65,7%	Baufinanzierer - Vermittler	Netto Marken-Discount	67,2%	Lebensmittel-Discounter	Reiseland Reisebüro	64,8%	Reisebüro	TEDI	69,0%	Non-Food-Discounter
Heinz von Heiden	64,5%	Massivhausanbieter	ladere.de	64,8%	E-Mobilitäts Portale	NEUROTH	64,8%	Heizungstechnik	RENSCH-HAUS	65,0%	Fertighausanbieter	TELS FINANZ	65,9%	Finanzinvestor
heizeo24.de	64,5%	HeizVergleichsportale	lampenwelt.de	65,2%	Lampen-Shops	newagen24.de	64,7%	Autohäuser	reuter.de	64,7%	Lebensmittel-Einzelhändler	Tempo	64,7%	Lebensmittel-Einzelhändler
HELLWEG	64,3%	Baumärkte	Landal GreenParks	67,1%	Ferienparks	newagen24.de	64,7%	Autohäuser	REWE	65,6%	Fertighausanbieter	Temper	64,7%	Lebensmittel-Einzelhändler
HEMA	65,4%	Kaufhaus/Warenhaus	Lebensversicherung zu Oldenburg (LZO)	64,5%	Filialbanken	nextble	64,5%	Reiseversicherer	Riese & Müller	66,3%	Fahrrad-/E-Bikehändler	Die Techniker	65,2%	Krankenkassen - überregional
hepster	65,0%	E-Bike Versicherer	LASCANA	65,1%	Fashion: Wäsche & Strümpfe - stationär	noxis cruises	65,5%	Flusskreuzfahrten	Ritter	65,3%	Haushaltskleingerätehersteller	TOMORROW/Solaris	64,3%	Krankenkassen
hessnatur.com	65,2%	Naturnode & Umweltprodukte	lastminute.de	64,7%	Reisebüros - online	NINJA	65,1%	Reisefachhandel	Romantik Hotels	65,1%	Hotelskooperationen	Travelto.de	65,0%	Hotelskooperationen
H-Hotels	65,2%	Hotels - Mittelklasse	Leipzig Messe	64,3%	Messen	noble-metal-factory.de	65,2%	Münz- & Edelmetallhändler	Rommelsbacher	66,6%	Haushaltskleingerätehersteller	TREK	65,2%	Fahrrad-/E-Bikehändler
Hilton Hotels & Resorts	66,0%	Hotels - Premium	Leipzig Verkehrsbetriebe (LVB)	64,3%	OPNV-Betriebe	norisbank	66,9%	Direktbanken	ROSSMANN	64,5%	Drogerien	Trödel	64,5%	Polstermöbelspezialisten
IKK Krankenkasse	67,2%	Krankenkassen - überregional	Lernstudio Barbarossa	64,3%	Nachhilfeanbieter	notebooksbilliger.de	64,9%	Elektronhändler	Samsung	68,5%	Elektronikerhersteller	TUI	65,2%	Reiseveranstalter
hoffmann-automobile.de	64,9%	EU-Neuagenerportale	LG	68,0%	Hausergüterservice	Nubert	64,6%	Audiohersteller	Samsung	67,6%	Hausergüterservice	TUI Cruises	70,0%	Kreuzfahrtschiffe
Höfner	68,7%	Möbelhändler	LichtBlick	65,0%	Ökostromanbieter	nutri-plus.de	64,4%	Vitamin-Shops	SBK	66,3%	Krankenkassen - überregional	TUI ReizeCenter	64,8%	Reisebüros
Holmeister	65,9%	Möbelhändler	LichtBlick	65,0%	Ökostromanbieter	odoo.bhf	66,6%	Privatbanken	Scalable Capital	66,3%	Digitale Finanzexperten	Urban Sports Club	64,9%	Sport Flatrate Anbieter
Holiday Inn	65,1%	Hotels - Mittelklasse	LichtBlick	65,0%	Ökostromanbieter	ODOO BHF	66,6%	Privatbanken	Schubach Bilal Baufinanzierung	67,0%	Möbelhändler	VELUX	64,6%	Fenster, Türen, Tore
HP	64,6%	Elektronikerhersteller	Licard-Travel-Assistance (LTA)	64,3%	Reiseversicherer	office-partner.de	66,7%	Druckerzubehör-Shops	Schneider Schirme	64,4%	Sonnenschutzhersteller	Verlo	65,4%	Entsorgungsspezialisten
HSCB	68,6%	Privatbanken	LINDA Apotheke	69,0%	Apotheken-Kooperationen	OLYMP	64,3%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär	Schulico	66,9%	Fenster, Türen, Tore	Verborgt Volksbank OWL	65,0%	Filialbanken
HSE	66,2%	Teleshopping-Sender	Lindner Hotels & Resorts	65,7%	Hotels - Premium	one.de	64,5%	Computerhändler	Schülerhilfe	65,1%	Nachhilfeanbieter	Verdugo	65,0%	Autoservice
HUGENDEL	65,5%	Büchhändler	linexo by WERTGARANTIE	64,3%	E-Bike Versicherer	online-moebel-kaufen.de	67,1%	Möbel-Shops	Schwarz	65,7%	Elektrofachhandel	Wegberg	64,5%	Wohnleistungsportale
HUK24	66,0%	Hatpflichtversicherer	LogoEnergie	64,6%	Ökostromanbieter	Onlineprinters	67,1%	Druckereien	Schwäbisch Hall Baufinanzierung	67,2%	Baufinanzierer - Vermittler	Verti	65,0%	Kfz-Versicherer
Hurtigruten	67,6%	Kreuzfahrtschiffe	Ludwig-von-Kapff.de	64,5%	Weinhandl.	Openbank	65,6%	Direktbanken	Schweitzerhaus	68,9%	Fertighausanbieter	VHV Versicherungen	64,4%	Hatpflichtversicherer
HX Hurtigruten Expeditions	66,1%	Kreuzfahrtschiffe	Lufthansa City Center	65,0%	Reisebüros	Optical Express	65,3%	Augenarzt-Kliniken	SEGEMÜLLER	69,0%	Möbelhändler	VIACIT Kranenkasse	68,5%	Krankenkassen - überregional
ide+spiel	64,5%	Baufinanzierer - Banken	LW 1871	65,3%	Lebensversicherer	orbsana.de	66,3%	Gesundheitsartikel-Shops	Seidensticker	64,7%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär	viagrow	64,9%	Elektrogeräte für Gesundheit
ide+spiel	64,5%	Spielwarefachgeschäfte	LVM Versicherung	67,4%	Rechtsschutzversicherer	OSTERMANN	65,0%	Möbelhändler	sgb (Studiengemeinschaft Darmstadt)	66,3%	Weiterbildungsanbieter	Witt	64,0%	Elektrogeräte für Gesundheit
fenster24.de	64,8%	Fenster- & Türenversender	LVM Versicherung	66,5%	Krankenzusatzversicherer	Ostrom	65,7%	Ökostromanbieter	shop-apotheke.com	64,6%	Versandapotheken	Viva Cruises	64,6%	Flusskreuzfahrten
Idea24.de	64,5%	Cashback-Portale	LVM Versicherung	64,8%	Kfz-Versicherer	otto.de	69,6%	Universalsender	SIEBAU	65,1%	Carpolhersteller	Vodafone	64,4%	Internet-Provider
Ikk Krankenkasse	67,2%	Krankenkassen - überregional	LG	68,0%	Hausergüterservice	otto-gourmet.de	64,6%	Einkaufszentren	Siemens	70,2%	Hausergüterservice	Waldsch	65,0%	Hausergüterservice
IKK gesund plus	65,1%	Krankenkassen - überregional	Marché Möwenpick	65,6%	Freizeitgastronomie	P&P PAUNSDORF CENTER	64,8%	Einkaufszentren	SINN	64,4%	Fashion: Modehäuser	Waldsch	65,0%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
loewysmile	67,0%	Zahnkliniken	mariehotels.de	65,2%	Hotels - Premium	Paradies Pool	64,9%	Pool-Fachhändler	smartsteuer	64,9%	Steuerklärung	WAREMA	66,5%	Markisen-/Jalousiehersteller
hoffmann-automobile.de	64,9%	EU-Neuagenerportale	Marquardt Küchen	65,3%	Küchenfachhändler	Paradies Pool	64,9%	Pool-Fachhändler	smartsale	64,9%	Digitale Finanzexperten	WEG	65,0%	Hotelskooperationen
ING	66,4%	Direktbanken	Marquardt Küchen	65,3%	Küchenfachhändler	Paradies Pool	64,9%	Pool-Fachhändler	Smeg	66,3%	Haushaltskleingerätehersteller	WE Fashion	64,8%	Fashion: Familienmode - stationär
INJOY	67,7%	Fitnessstudios	Marriott Hotels	67,0%	Hotels - Premium	Peter Hahn	65,2%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär	Smile Eyes	65,2%	Augenarzt-Kliniken	Weberbank	67,2%	Privatbanken
instanstation.com	65,9%	Autobüros	Matratzen Concord	64,5%	Betten & Zubehör	PFH - Private Hochschule Göttingen	64,3%	Weiterbildungsanbieter	smileunion	66,6%	Zahnkliniken	weg.de	64,8%	Reisebüros - online
INTER	66,1%	Private Krankenschwestern	mdm24.de	64,4%	Münz- & Edelmetallhändler	Physiotherm	65,6%	Infrastrukturanbieter	Sofitel	65,1%	Contract-Caterer	Weintraube.de	64,8%	Heiztechnik & Wärmepumpenhersteller
InterCityHotel	66,8%	Hotels - Mittelklasse	MDION	67,2%	Elektronikerhersteller	pinamp	67,1%	Camping-Portale	Solarandent24.de	64,5%	Solar-/Photovoltaik-Shops	WELCOMO HOTELS	64,8%	Hotels - Mittelklasse
InterShop	65,2%	Möbelmarken	mein-dienstadt.de	64,7%	Dienstfahrtd-Leasing	piacem	68,3%	Autoservice	Sonly	65,5%	Hausautomation	wertfakt	65,0%	Immobilienverkauf
IST-Studieninstitut	65,5%	Weiterbildungsanbieter	meinloft.de	64,3%	Wohnverrentung	piacem	64,5%	Fotodienste	Soulmate	65,7%	Fotodienstleistungen	WESTGARANTIE	64,7%	Elektronikerhersteller
JOB AG	64,8%	Personalienleistungen	meinloft.de	64,3%	Wohnverrentung	PlanHome Finanzierung	65,0%	Baufinanzierer - Vermittler	soulmate	64,6%	Betten & Zubehör	Westmark	64,6%	Haushaltswaren/Küchenutensilien
JONEN	65,2%	Optikerketten	meingartenentz24.de	68,1%	Gartenartikel-Shops	pool.net	64,7%	Pool-Shops	Sparpa-Bank München	65,7%	Filialbanken	windude	64,4%	Ferienhausportale
Künste	65,3%	Bäckereien	MERKUR PRIVATBANK	67,5%	Privatbanken	pool.net	65,0%	Pool-Shops	Sparpa-Bank Nürnberg	65,7%	Filialbanken	Wissen Markisen	65,0%	Markisen-/Jalousiehersteller
KÄLLINGER	64,5%	Autosreparatur	Mercedes-Benz	65,4%	Sportfahrzeuge-Shops	pool.net	65,0%	Pool-Shops	Sparpa-Bank Regensburg	65,7%	Filialbanken	WOL	67,9%	Fachhandel - Multikanalvertrieb
KAMPA	68,3%	Fertighausanbieter	MFO Matratzen	64,3%	Betten & Zubehör	POOL-SYSTEMS	66,2%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Aachen	65,3%	Filialbanken	woman	64,3%	Fahrrad-/E-Bikehändler
Kamp	67,5%	Verbrauchermarken + SB Warenhäuser	MITGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Albstadt	66,7%	Filialbanken	workshop-shop.cws.com	64,8%	Berufsbildungsschulen
Kempinski	67,0%	Hotels - Premium	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bamberg	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
KENNINGOTT-Treppen	64,5%	Treppenhändler	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
Kettner Hotel & Garden	68,5%	Gartenartikelhersteller	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
Kieser	65,7%	Autosreparatur	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
Kieser Training	64,7%	Fitnessstudios	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
KK	65,8%	Fashion-Discount	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
Kinder	65,8%	Hörgeräteakustiker	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter
kinderreiswelt.de	65,5%	Online-Reisebüros für Familienurlaub	MitGAS (enviaim)	66,0%	Gasversorger - regional	POOLION	65,4%	Pool-Fachhändler	Sparkasse Bielefeld	66,7%	Filialbanken	Wunderweiss	64,3%	Reiseveranstalter

Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche	Unternehmen / Marke	SES 2024	Branche
GSE Haus	62,8%	Massivhausanbieter	klarmobil.de	64,0%	Mobifunk-Discounter	Neodigital	62,9%	Digitale Versicherungsexperten	Royal Caribbean International	63,3%	Kreuzfahrtschiffe	Timberjacks	64,0%	Full-Service-Gastronomie
Güde	63,2%	Garten- & Motorgerätehersteller	Klarstein	64,1%	Haushaltskleingerätehersteller	Neuseeland	64,2%	Optikerketten	Ruh-Park	63,4%	Einkaufszentren	tinke.de	62,9%	Smart-Home-Shops
guentelgierichten.de	64,1%	Möbel-Shops	KlärEnergie	63,0%	Stromversorger - bundesweit	NH Hotels	63,0%	Hotels - Mittelklasse	Sandberg	63,0%	Haushaltskleingerätehersteller	Tomorrow/Solaris	62,4%	Neubanken
gymquende	62,5%	Personalienleistungen	KNAUF	62,6%	Möbelhändler	Niedr Stitzmühl	62,6%	Möbelhändler	Santitas	62,8%	Contract-Caterer	toro	64,9%	Fahrrad-/E-Bikehändler
habebau	64,0%	Sportnachfrage-Shops	knapsen	62,6%	Wohnmöbel-/Wohngegenständehersteller	NK	64,0%	Fashion-Discount	Santitas	62,8%	Baufinanzierer - Banken	trachten.de	62,5%	Trachten & Landhausmode-Shops
habebau	64,0%	Baumärkte	KODI	63,3%	Non-Food-Discounter	NOVELAN	63,2%	Heiztechnik & Wärmepumpenhersteller	santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Trade Republic	63,2%	Online-Broker
Hamburger Sparkasse (HSPA)	64,0%	Filialbanken	komp24.de	63,8%	Baufinanzierer	Noefrom	63,2%	Fenster, Türen, Tore	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
Hannoversche	67,2%	Wand-/Bodenfachhandel	komp24.de	63,8%	Baufinanzierer	Noefrom	63,2%	Fenster, Türen, Tore	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
handyvernetzt.de	63,3%	Kreuzfahrtschiffe	komp24.de	63,8%	Baufinanzierer	Noefrom	63,2%	Fenster, Türen, Tore	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
HANSANVEST	64,2%	Fondsgesellschaften	Kreuzfahrtschiffe	62,4%	Kreuzfahrtschiffe	NOVO	63,0%	Gesundheitsartikel-Shops	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
HANSA-PARK.de	63,2%	Freizeitparks	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
HanseMerkur	63,1%	Hatpflichtversicherer	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
Hartan	63,2%	Kindervagenhersteller	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
Hartmann Möbel	62,4%	Möbelmarken	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
Hausmann Immobilien	63,7%	Immobilienanbieter	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
haustueren.de	63,2%	Fenster- & Türenversender	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
HausVorsorge	62,7%	Immobilienverkauf	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de	62,9%	Kfz-Shops	Travel Charme Hotels & Resorts	63,9%	Hotels - Premium
HDI	64,1%	Versicherer - Multikanalvertrieb	KüchenMarkt	63,2%	Möbelhändler	Octopus Energy	62,7%	Ökostromanbieter	Santitasgrills.de					

SERVICE-CHAMPIONS 2024

WWW.SERVICEVALUE.DE

MUSS SERVICE HEUTE NEU GEDACHT WERDEN? INTERVIEW MIT DR. CLAUD DETHLOFF VON SERVICEVALUE

WARUM DIE ANFRAGEN ANSPRUCHSVOLLER WERDEN

Wenn man sich die Ergebnisse der „Service-Champions“ im Zeitverlauf ansieht, fällt auf: Während der letzten Jahre sind die Werte der Studiensieger gesunken. Wie erklären Sie sich diesen Effekt?

Ja, die Spitzenwerte sind tendenziell leicht gesunken. Grundsätzlich kann das zwei Gründe haben: Entweder haben die Anbieter ihre Standards gesenkt, oder aber die Kundinnen und Kunden haben ihre Ansprüche erhöht. Beides ist möglich. Dabei fällt auf, dass viele der Unternehmen, die in diesem Jahr als die besten gelten, auch schon während der letzten Jahre stets ganz vorne mit dabei waren. Denkbar wäre es darum, dass gerade von diesen, bei uns ausgezeichneten, Anbietern einfach sehr viel erwartet wird. Die ex ante gefassten Kundenerwartungen beeinflussen nämlich immer die ex post gefällten Urteile, sodass diese für Anbieter, die als besonders servicestark bekannt sind, strenger ausfallen könnten.



**Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer
der ServiceValue GmbH und
langjähriger Service-Fachmann**

Für einen tatsächlich schlechteren Standard seitens der Anbieter wiederum spräche, dass auch bei den Schlusslichtern der Studie ein Trend zu noch niedrigeren Werten zu beobachten war – doch scheint dieser sich aktuell wieder umgedreht zu haben: Der Studienletzte von 2024 ist wieder auf dem Niveau des Schlusslichtes von 2021.

Der Service wird vielerorts immer digital. Könnte das ein Grund für kritischere Kundenstimmen sein?

Natürlich gibt es auch solche Kundinnen und Kunden, die den Einsatz von digitalen Services oder Automatisierungsangeboten per se und nach wie vor ablehnen. Die dürften allerdings kaum in der Mehrzahl sein. Wenn durch die Digitalisierung im Service nämlich ein Mehrwert für Kunden generiert werden

kann, nehmen viele solche Angebote auch sehr gerne wahr: ob durch Online-Buchungen und -Bestellungen, digitale Möglichkeiten, sich zu informieren oder selbst zu bedienen, Online-Verträge oder Angebote zum Konfigurieren von Waren – all das kann Kundinnen und Kunden das Leben durchaus erleichtern.

In Deutschland sind weder Servicekräfte rund um die Uhr zu erreichen noch Filialen 24 Stunden an sieben Tagen geöffnet. Digitale Serviceangebote bieten eine Flexibilität, Zeitersparnis und Unabhängigkeit, die viele zu schätzen wissen. Voraussetzung dafür ist allerdings natürlich, dass neben der Zweckmäßigkeit auch die Funktionalität jederzeit gegeben ist. Und dass im Zweifel mit überschaubarem Aufwand und einer zumutbaren Zeitverzögerung menschliches Servicepersonal erreichbar ist.

Spielt der Grad der Digitalisierung in den einzelnen Branchen eine Rolle dafür, wie gut die jeweiligen Branchen im Ranking abschneiden?

Nur bedingt. In den meisten Branchen gibt es inzwischen auch digitale Serviceangebote, und es kommt weniger auf die Masse an, als vielmehr darauf, wie sinnvoll und nutzenbringend sie eingesetzt werden. Und letztlich sollten auch der allgemeine Digitalisierungsgrad und noch besser der Digitalisierungsreifeegrad in Deutschland kritisch betrachtet werden. Auch unabhängig davon, dass wir teilweise in Großstädten noch Mobilfunklöcher antreffen.

Welche Branchen werden von Kundinnen und Kunden besonders für ihren Service honoriert?

Teilweise sind das genau die Branchen, von denen das zu erwarten wäre: Nämlich Branchen, in denen quasi das Verwöhnen der Kundschaft zum Programm gehört. Zu nennen wären da etwa Kreuzfahrtanbieter und die Hotellerie – allen voran das Premium-Segment natürlich. Als Branchen punkten aber zum wiederholten Male auch beispielsweise überregionale Krankenkassen, Photovoltaik- und Solaranbieter sowie Küchenfachmärkte. Wie passt das zusammen?

Wir meinen: Ein hervorragender Service ist relativ unabhängig davon, welche konkreten Produkte oder Dienstleistungen ein Unternehmen

JE GMBH

rischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe und Ratings zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch. Darüber hinaus pflegt ServiceValue ein Verbraucherportal, welches über Meta-Analysen zu ausgewählten Branchen Orientierungshilfe schafft und interessante Blogposts anbietet.

anbietet. Es sind vielmehr die Zugewandtheit zum Kunden und die Berücksichtigung seiner individuellen Bedürfnisse, die zählen. Das beweisen auch einzelne Anbieter aus den Branchen der Optiker, der Privatbanken und der Herrenmode, die seit Jahren regelmäßig in den Top-Ten auftauchen. Übrigens wird auch in all diesen Branchen mit digitalen Serviceangeboten gearbeitet, wenn auch mal mehr und mal weniger.

Verändert sich allmählich für die menschlichen Servicekräfte das Anforderungsprofil?

Durch die Informationsfülle im Internet haben viele Kundinnen und Kunden zu dem Zeitpunkt, zu dem sie eine sozusagen menschliche Servicekraft ansprechen, bereits recht klare Vorstellungen davon, was sie möchten und was nicht. Die Beratungsleistungen, die dann gefordert sind, gehen über ein erstes

Informieren hinaus und sind oft recht speziell und konkret. Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter brauchen deshalb eine gute Fachkompetenz, doch vor allem sollten sie gut und länger zuhören können. Darüber hinaus benötigen sie gegebenenfalls auch entsprechende Befugnisse seitens ihrer Arbeitgeber, um Kundenanliegen zügig und zielführend bearbeiten zu können. Zudem müssen sie vielfach ein Stück weit mit der

Technik, die hinter automatisierten Abläufen oder digitalen Anwendungen liegt, vertraut sein, um auch desbezügliche Kundenanfragen beantworten oder sie andernfalls unverzüglich an einen geeigneten Ansprechpartner weiterleiten zu können. Die Qualität der Arbeit einzelner Servicekräfte hängt deshalb oft stark von den internen Unternehmensstrukturen ab. Insofern geht das Anforderungsprofil mitt-

lerweise über das Kompetenzgerüst des Einzelnen hinaus und erstreckt sich auf das ganze Team und sogar auf die gesamte Organisation.

Was können Unternehmen für ihren Service tun?

Erstens sollten sie die richtigen, serviceorientierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einstellen und dafür sorgen, dass diese fachlich stets auf dem aktuellen Stand sind. Und zweitens sollten sie ihren Angestellten im Service ein

Arbeitsumfeld bereitstellen, in dem sie handlungsfähig und gut miteinander vernetzt sind, sodass ein Kunde schnell eine befriedigende Lösung erhält und auch bei wechselnden Gesprächspartnern und Kommunikationskanälen sein Anliegen als bekannt voraussetzen darf, anstatt es immer wieder neu erklären zu müssen. Die Hausaufgaben haben sich im Kern nicht verändert, doch die Hülle ist eine andere – und mitwirken müssen alle.

DIE BRANCHENSIEGER IM RANKING

Anbieter	Unternehmen/Marke	SES Branchen- gewinner	Branchen	Unternehmen/Marke	SES Branchen- gewinner	Branchen	Unternehmen/Marke	SES Branchen- gewinner
Kreuzfahrtsanbieter	AIDA	71,7%	Sport Flatrate Anbieter	Urban Sports Club	64,9%	Haushalts- & Geschenkkläden	Leonardo	62,3%
Optikerzentren	Optiker-Optik	71,2%	Polio-Zentren	P.C. RAUNSDORF CENTER	64,9%	Einkaufszentren	Häagen-Dazs	62,2%
Privatbanken	DONNER & REUSCHEL	71,0%	Non-Food-Discounter	TEDI	64,9%	Online-Shops von Sportartikelherstellern	adidas.de	62,2%
Hausratesservice	Bosch	70,5%	Elektrogeräte für Gesundheit	viscosor	64,9%	Rabattportale	coupons.de	62,2%
Reisebüros	alltours Reisecenter	70,2%	EU-Neuwarenportale	hoffmann-automobile.de	64,9%	Whirlpoolanbieter	Home Deluxe	62,2%
Hotels - Premium	Maritim Hotels	70,1%	Fast-Casual-Restaurants	asiagourmet	64,8%	Heimtierbedarf - online	shop.mera-petfood.com	62,2%
Fashion: Herrenmode - stationär	engbers	69,8%	Camping-Shops	campingwagner.de	64,8%	Schenschulen	inlingua	62,2%
Universitätsversender	Universitätsversender	69,6%	Fashion: Familienmode - stationär	Wife Fashion	64,8%	Gewürz-Shops	ankerkräut.de	62,2%
Küchenfachhändler	Küche&Co	69,5%	Betten & Zubehör	paradies-bettenshop.de	64,8%	Geruchshändler	HUSSEL	62,2%
Möbelhändler	XXXLutz	69,3%	Berufsbekleidungs-Shops	workwear-shop.cws.com	64,8%	Briefkästen- & Außenausstattungshersteller	Metzler	62,2%
Rechtsschutzversicherer	ADVOCARD	69,2%	Reisebüros - online	weg.de	64,8%	Autovermieter	Buchbinder	62,2%
Fertighausanbieter	BIEN-ZENKER	69,2%	Stromversorger - bundesweit	E WIE EINFACH	64,8%	Kochboxensender	dinnerly.de	62,2%
Baufinanzierer - Banken	DKB - Deutsche Kreditbank	69,1%	Fashion: Herden & Blumen - stationär	Seidenstickerei	64,7%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops	la-neware.de	62,1%
Finanzkooperationen	LINDA Assotheke	68,9%	Pflanzenversender	Wegarten.de	64,7%	Schuhhändler (div. Markenlinien)	DR. MANN	62,1%
Fitnessgerätehändler	HAMMER Sport	68,8%	Audiohersteller	Nubert	64,6%	Kurzreisen-Portale	kurzurlaub.de	62,0%
Autoglasreparatur	Carglass	68,6%	Versandapotheken	shop-apotheke.com	64,6%	Single-Börsen	Zeissam	62,0%
Versicherer - Multikanalvertrieb	Barmenia	68,6%	Paketdienste	DHL	64,5%	vegetarische/vegane Lebensmittelversender	vekoop.de	62,0%
Werkzeughersteller	Bosch Power Tools	68,6%	Polstermöbelspezialisten	Trösser	64,5%	Gartencenter	Dehner Garten-Center	61,9%
Autosachanlagen	M. WASH	68,6%	Heizölvergleichsportale	heizoele24.de	64,5%	Kostüm-Shops	karnaval-megastore.de	61,9%
Gartenartikelhersteller - überregional	WILACTIV Krankenkasse	68,5%	Kinderwagenhersteller	bauch.de	64,5%	Klimafisch-Shops	klimafisch.de	61,9%
Gartenartikelhersteller	Kettler Home & Garden	68,5%	Computerhändler	one.de	64,5%	Outdoor-Shops	live-outdoor.com	61,8%
Elektronikerhändler	Samsung	68,5%	Fast-Food Restaurants	Five Guys	64,5%	Grußkarten-Shops	kartenmacherei.de	61,8%
Autoservice	pitstop	68,3%	Klimaanlagenhersteller	Kältepartner	64,5%	Laubboxhändler	energielesung.de	61,7%
Autofinanzierer	Procar Automobile	68,3%	Solar-/Photovoltaik-Shops	solarschaden24.de	64,5%	Handyreparaturdienste (unabh.)	handyreparatur123.de	61,7%
Lebensmittel-Discounter	ALDI SÜD	68,2%	Sportnahrung-Shops	metaherold.de	64,5%	Fußball-Shops	1teamsports.com	61,6%
Maritikel-Shops	maritikelcenter24.de	68,1%	Telekommunikationsanbieter	Telekom Glasfaser	64,5%	Fotokopier-Shops	fotozap.de	61,6%
Baufinanzierer - Vermittler	Interhyp	68,1%	Vergleichsportale	verivox.de	64,5%	American Diner	CHILLERS	61,5%
Massivhausanbieter	ECO System HAUS	67,9%	Vitamin-Shops	feelgood-shop.com	64,5%	Wohnmobilmobilitätsportale	rentcamper.de	61,5%
Immobilienmakler	Deutsche Bank Immobilien	67,9%	Spielwarenfachgeschäfte	idee-spiel.de	64,5%	Bäckereien - SB	Bäck-Factory	61,5%
Heiztechnik- & Wärmepumpenhersteller	WOLF	67,9%	Naturmode & Umweltprodukte	hessnatur.com	64,5%	Getränkemärkte	Getränke Hoffmann	61,5%
Contract-Caterer	apetto catering	67,8%	Fashion: Herrenmode - online	babistota.de	64,5%	Teppich-Shops	teppichversand24.de	61,5%
Fitnessstudios	JOUY	67,8%	Steuersklärung	Steuerskater	64,5%	Oliven-/Kastanien-Shops	kamilly.de	61,4%
Haftpflichtversicherer	CosmosDirekt	67,6%	Treppenhändler	KENNGUT-Treppen	64,5%	Motorrad-Shops	Louis	61,4%
Direktversicherer	CosmosDirekt	67,5%	Entsorgungsdienstleister	Veolia	64,5%	Tauch-Shops	tauchen24.com	61,4%
Digitale Versicherungsexperten	Alivest	67,5%	Neobanken	C24	64,4%	Flughäfen (klein)	Hannover Airport	61,4%
Krankenkassen - regional	AOK Bayern	67,5%	Versicherer - Exklusivvertrieb	Debeka	64,4%	Kaffeevollautomatenhersteller	JURA	61,4%
Filialbanken	TARGOBANK	67,5%	Sonnenschirmhersteller	Schneider Schirme	64,4%	Wassersport-Shops	compass24.de	61,3%
Kaufhäuser	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	67,4%	E-Mobilitäts Portale	Lohndiener.de	64,3%	Verenigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	schrankwerk.de	61,3%
Baustoffhändler	ELEMENTS	67,4%	Messen	Leipzig Messe	64,3%	Möbel nach Maß	sportdeal24.de	61,3%
Ökostromanbieter	epirimo	67,3%	Stoff-/Wollhändler	Douglas	64,2%	Sportartikelversender	Auto-Abos	61,3%
Ferienparks	Landal GreenParks	67,1%	Parfümerien	DiePflaume	64,2%	Auto-Abos	TrustedCars	61,3%
Druckerei-Portale	pincamp.de	67,1%	Pflastersteine/Terrassenplatten	DiePflaume	64,2%	Kunstdruck-Shops	lumas.de	61,3%
Cuckern-Portale	Onlineprinters	67,1%	Sonnenschutz-Shops	Shuttopp-terrassendach.de	64,2%	Wohnungsunternehmen	Salus Wohnen	61,3%
Fashion: Modehäuser	SINN	67,0%	Hotelluchungsportale	ehotel.de	64,2%	Bettlary-Shops	Rituals	61,3%
Zahnkliniken	ivomysmile	67,0%	Fliesen-Shops	keramics.com	64,2%	Versicherungsmittler	Helmsauer Gruppe	61,2%
Dienstoff-Le								