

6. Februar 2021

PANDEMIE

Von der Leiden:
Das verlorene Jahr
der deutschen
EU-Präsidentin

POLITIK

Vorsicht, Virus:
Jan Fleischhauer
über die Lethargie
Angela Merkels

POP

Voll auf Oscar:
Eine Berliner
verzaubert
Hollywood



Ihr Trainingsplan
von Weltmeister

**MANUEL
NEUER**

Bleiben Sie fit!

DIE ZUKUNFT DES WORKOUTS

Wie Sie mit *Apps* und *neuen Geräten*
zu Hause besser trainieren





König Kunde

Unternehmen, die die Wünsche der Kunden erfüllen, haben deutlich bessere Aussichten auf Folgegeschäfte oder -aufträge



Studie – Teil 1

Wo der Kunde König ist

17 000 Unternehmen und Marken aus gut 300 Branchen im Vergleich – wer die **Wünsche seiner Kunden** vorbildlich erfüllt

Über die Psyche der Kunden wurden unzählige Abhandlungen geschrieben. Das Ergebnis ist oft ganz banal: Kunde ist nicht gleich Kunde. Nummer eins erwartet eine Top-Beratung, Nummer zwei eine herausragende Qualität und Nummer drei einen üppigen Rabatt. Die Quintessenz: Unternehmen können es nicht jedem recht machen. Oftmals reicht es

aber, an den einfachen Dingen zu arbeiten. Umfragen zeigen: Kunden kaufen vor allem, wenn sie Vertrauen haben und wenn ihre Wünsche erfüllt werden.

Der einfachste Weg herauszufinden, wo die Unternehmen in dieser Disziplin stehen, liegt auf der Hand: Man fragt ihre Kunden. Genau das hat das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) in Zusammenarbeit

mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY getan. Erfasst und ausgewertet wurden Urteile zu rund 17 000 Unternehmen. Die vorliegende Studie bündelt die Top-Anbieter aus gut 300 Branchen. Ein gesammelter Erfahrungsschatz, der Unternehmen und Verbrauchern gleichermaßen von Nutzen sein kann. ■

THORSTEN JACOBS

Methodik

Was müssen Unternehmen und Marken leisten, damit sich die Kunden für den Wiederkauf oder die erneute Nutzung einer Dienstleistung entscheiden? Drei Stell-schrauben wurden dafür definiert: die Sichtbarkeit (Gewichtung 20 Prozent), die Informationsabdeckung (40 Prozent) und die Leistungserfüllung (40 Prozent).

Die Datenerhebung erfolgte zweistufig. Im ersten Schritt wurden sämtliche Texte, die vorab definierte Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Daraus ergab sich ein Quellenset mit Zehntausenden Online-Nachrichten und mehreren Millionen Social-Media-Adressen (durchgeführt von Ubermetrics Technologies, Berlin). In der zweiten Stufe wurden die Stimmen ausgewertet. Dabei wurden die Daten in Textfragmen-te aufgesplittet und mittels künstlicher Intelligenz in drei Stufen analysiert: Welches Unternehmen beziehungsweise welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Jedes Textfragment wurde danach den Kategorien positiv, neutral oder



negativ zugeordnet (durchgeführt von Beck et al. Services, München). Die gewichteten Ergebnisse der drei Kategor-ien Sichtbarkeit, Leistungserfüllung und Informations-abdeckung wurden anschließend zu einem Gesamtwert verrechnet. Die erreichte Gesamtpunktzahl wurde für jede Branche normiert. Der Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzt damit die Referenz für alle anderen untersuchten Marken der Branche. Die Auszeichnung „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche“ erhalten Unterneh-men und Marken, die mindestens 75 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben.

Durchgeführt wurde die Studie vom Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY. Im Untersuchungszeitraum (Dezember 2019 bis November 2020) konnten fast 51 Millionen Nennungen zu rund 17 000 Unternehmen und Marken erfasst werden. Der vorliegende Teil 1 zeigt alle Testsieger aus den übergeordneten Kategorien Business & Finanzen, Energie & Technik, Mobilität und Mode & Freizeit. In der nächsten Ausgabe (FOCUS 07/21) folgen die Sparten Essen & Trinken, Gesundheit & Pflege und Wohnen.

Die Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Score
BUSINESS & FINANZEN	
Bildungsdienstleister	
TTS	100,0
Stiftung der Deutschen Wirtschaft	90,1
Proovadis	88,1
Büroartikel	
Tesa	100,0
Antalis	90,6
Herlitz	89,6
Post-it	85,1
Leitz	84,8
Büroartikel- und Büromöbelgeschäfte	
Staples	100,0
Büromöbel	
König + Neurath	100,0
Assmann	96,1
Depotbanken	
State Street Bank	100,0
Deka Bank	88,8
Direktbanken	
Norisbank	100,0
Direktversicherer	
Sparkassen Direkt Versicherung	100,0
DA Direkt Versicherung	86,3
Finanzberater	
BFL	100,0
Finanzdienstleister	
Meag Munich Ergo	100,0
Fonds Finanz	77,4
Finanzvertriebe	
Deutsche Vermögensberatung	100,0
DBFP Deutsche Beratungsgesellschaft für Finanzplanung	93,9
Formaxx	93,7

Branche/Unternehmen	Score
Plansecur	91,0
Ecoplanfinanz	89,8
Telis Finanz	88,2
Swiss Life Select	87,3
MLP	83,1
Weltsparen	82,2
Scala	77,2
Fintechs	
JDC	100,0
Scalable Capital	88,6
Hypoport	87,4
Fino	76,8
Fondsanlagegesellschaften	
Union Investment	100,0
Wealth Cap	88,4
Lloyd Fonds	82,5
Apo Asset	77,1
BVT	76,6
Finum	76,1
Aachener Grundvermögen	75,5
Glasverarbeitung	
Schott Glas	100,0
Gold- und Edelmetallhändler	
Golden Gates	100,0
Goldkontor	75,0
Gummi- und Kunststoffindustrie	
Rampf	100,0
Woco Eisenach	86,7
Insurtechs	
Clark	100,0
Get Safe	77,3
Investmentgesellschaften	
Star Capital	100,0
Kreditkarten	
Mastercard	100,0
American Express	80,1

Branche/Unternehmen	Score
Logistikunternehmen	
SSI Schäfer	100,0
Münzen, Banknoten und Medaillen	
Degussa Goldhandel	100,0
Nachhilfeanbieter	
Schülerhilfe	100,0
Studienkreis	84,8
Bettermarks	81,0
Online-Broker	
Lynx Broker	100,0
Cap Trader	75,7
Online-Bürobedarfshändler	
Schaefer-shop.de	100,0
Staples.de	95,3
Otto-office.com	85,6
Bueroshop24.de	84,7
Online-Dienstleistungen	
Lingoking	100,0
Yellow Map	91,8
Online-Jobportale	
Absolventa	100,0
Yourfirm	90,6
Stepstone	81,1
Personaldienstleister	
Etengo	100,0
Heidrick & Struggles	91,5
Selecteam	85,2
Odggers Berndtson	84,4
Careforce	83,1
Studitemps	78,2
Post- und Kurierdienste	
Go Express & Logistics	100,0
Postcon	91,8
Südmil	79,4
Arriva	79,4
GLS	75,5

Branche/Unternehmen	Score
Privatbanken	
Hauck & Aufhäuser	100,0
Berenberg Bank	89,8
Fugger Bank	85,4
Merck Finck & Co.	85,3
Deutsche Kontor Privatbank	83,7
Braunschweiger Privatbank	83,2
Rechtsdienstleistungen/Anwälte	
Janolaw	100,0
Flightright	84,3
Servicedienstleister	
IAS	100,0
VDS Schadenverhütung	80,2
Sicherheitsdienste	
KWS Kiel	100,0
Universalbanken	
Sparkassen	100,0
Volksbank	94,7
Evangelische Bank	92,2
PSD Bank	83,6
Sparda Bank	82,2
Hoerner Bank	80,0
LBS West	77,7
Greensill Bank	75,4
Varengold	75,2
Unternehmensberater	
Bain & Company	100,0
Horváth	89,3
Seibert Media	83,6
Salt and Pepper	82,1
Ikor	80,2
Roland Berger	79,1
McKinsey	78,4
Steinbeis-Stiftung	75,6
Vermögensverwalter	
Amundi	100,0



Branche/Unternehmen	Score
Philips-shop.de	100,0
Trade4less.net	84,5
Cyberport.de	81,5
Regionale Energieversorger	
Hanse Werk	100,0
Köthen Energie	80,7
Mainova	80,3
Envia M	79,5
West Energie	79,2
Wemag	77,8
Stüwag	77,5
Thüga	76,2
EAM	76,0
BS Energy Braunschweig	75,5
GGEW	75,4
Energieversorgung Beckum	75,4
Regionale Gasversorger	
Mitgas	100,0
Sicherungs- und Warngeräte	
Geze	100,0
Telenot	99,9
Smart-Home-Lösungen	
Jäger Direkt	100,0
Software für Videosprechstunden	
Snapview	100,0
Sprechstunde.online	97,0
Software- und Hardware-Entwickler	
Mobitix	100,0
Software-Unternehmen	
Epicor Software	100,0
Emarsys	97,0
Searchmetrics	96,4
SAP	93,3
Ekey Biometric Systems	78,7
Adobe	76,8
Solartechnik	
Ikratos	100,0
IBC Solar	90,8
Solon Energy	76,2
Stadtwerke	
Stadtwerke Düren	100,0
Stadtwerke Dessau	95,3
Stadtwerke München	82,5
Stadtwerke Osnabrück	78,1
Stadtwerke Veltlen	75,8
Stadtwerke Kiel	75,3
Telekommunikationsanbieter	
Ascom	100,0

Branche/Unternehmen	Score
DeTeWe	85,7
M-net	84,0
TV-Empfangsanlagen und Antennen	
Sky Vision	100,0
Überregionale Energieversorger	
Eprimo	100,0
E wie einfach	76,7
Unterhaltungselektronik	
Bang & Olufsen	100,0
Kenwood	91,4
Wärme- und Kältetechnik	
Clage	100,0
Viessmann	90,3
Danfoss	90,1
Stiebel Eltron	89,7
Werkzeuge und Geräte	
Stihl	100,0
Einhell	97,9
Festool	93,6
Lux Tools	93,3
Gedore	93,2
Knipex	92,1
Bosch	91,2
Metabo	89,1
C. & E. Fein	88,0
Flex Tools	84,8
Mapal	83,6
Makita	83,3
Mafell	81,6
AEG	81,3
Stark	80,6
Pferd-Werkzeuge	80,3
KS Tools	80,0
Black & Decker	79,1
Dolmar	78,4
SFS Intec Oberursel	77,1
Bessey	76,5
Ruwac Industriesauger	75,6
Hufschmied	
Zerspanungssysteme	75,4
Wind- und Solartechnik	
WPD Onshore	100,0
MOBILITÄT	
Autobanken	
RCI Banque	100,0
FCA Bank	93,2
Autobörsen	
Mein Auto	100,0

Branche/Unternehmen	Score
Autoscout24	85,9
Autohändler	
Jacob Fleischhauer	100,0
Auto Müller	97,6
Autohaus Ulmen	95,5
Walkenhorst	91,2
Adelbert Moll	91,1
Weeber	89,1
Walter Seitz	87,8
Wahl-Group	87,6
Borgmann	87,0
Bleker-Gruppe	86,6
Häusler	86,5
Franz Strobel	86,3
Glinicke	85,8
Motor-Nützel	85,4
PS Union	84,4
Auto Bierschneider	84,1
Tiemeyer	84,0
Wellergruppe	83,8
Bebion	82,7
Autohaus Ostmann	82,3
Sorg-Gruppe	82,3
Spindler	82,2
Schneider Gruppe	81,8
Fett & Wirtz	81,3
Dürkop	81,1
Hugo Pfohe	80,6
Burger Schloz	80,6
Riller & Schnauck	80,6
May & Olde	80,6
Feser, Graf & Co.	80,1
Fischer Automobile	80,1
Robert Kunzmann	79,8
Scherer-Gruppe	78,9
Autohaus Peter	77,4
Ruhrdeich	77,2
Fahrzeugwerke Lueg	77,1
Ahag	76,8
Herbrand	76,4
Autohaus Reisacher	76,4
Autohaus Siebrecht	76,3
Preckel	76,3
Besico Sachsenland	76,3
Voets Autozentrum	76,3
Karl Thiel & Co.	75,0
Autolackierer	
Gambs	100,0
Geiß Bingen	95,6
Automobildienstleister	
Auto Böhler	100,0
Automobilzubehör	
Bosch	100,0
Monroe	95,6
Liqui Moly	92,7
Meguiar's	91,5
Mac Audio	91,1
Sonax	88,3
BBS	85,0
Motul	82,9
Blaupunkt	82,9
Castrol	82,6

Branche/Unternehmen	Score
Dr. O.K. Wack Chemie	82,1
Caramba Chemie	81,3
Textar	81,1
Mann-Filter	80,7
ATS	79,9
Bilstein	77,6
Lesonal	77,0
Kaufmann Neuheiten	76,8
Autovermieter	
Sixt	100,0
Europcar	75,0
Autowaschanlagen	
First Car Wash	100,0
Clean Car	97,0
Autowerkstätten	
Auto-Vorbeck	100,0
Bosch Car Service	98,5
Hamann Motorsport	98,1
Auteo	97,8
A.T.U	95,9
Junited Autoglas	92,2
Steinbrecher	92,0
Pitstop	91,3
Autohaus Schroth	90,9
Speedy	86,9
AGM	84,9
Autohaus Sorg	81,3
Wintec	81,3
Kran Völkl	80,6
Autowerkstatt Dobberkau	80,3
Autoservice Demmler	79,9
Carglass	79,9
Bosch-Service Freese	77,3
Zentrale Autoglas	76,7
Aufbau Service Petersen	76,6
Harley-Factory Frankfurt	76,1
Kienle	75,7
Bahnen	
Deutsche Bahn	100,0
Odeg Ostdeutsche Eisenbahn	99,3
SBB Cargo	94,1
Niederbarnimer Eisenbahn	93,7
TX Logistik	91,6
GATX	90,9
SDG Sächsische Dampfisenbahngesellschaft	90,7
HSL Logistik	88,9
AKN	87,9
Kurhessenbahn	87,7
RDC	87,0
SETG	82,8
MEG Mitteldeutsche Eisenbahn	82,4
Ankum Bersenbrücker Eisenbahn	82,0
Alpha Trains Europa	81,9
Rurtalbahn	81,5
Bodensee-Oberschwaben-Bahn	80,9
Mitteldeutsche Regiobahn	80,1
VTG Rail Logistics	78,9
Harzer Schmalspurbahnen	78,6
Prignitzer Eisenbahn	78,4
Westfrankenbahn	77,9