

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Berichtsband zur Studie des F.A.Z.-Instituts



F.A.Z.-INSTITUT



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Motivation & Methodik

E.A.Z.-INSTITUT



IMWF INSTITUT
FÜR MANAGEMENT- UND
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Motivation

Wer sind Deutschlands beste Kundenberater?

Auch in der Dienstleistung gibt es die Austauschbarkeit von Anbietern, wie es sie bei anfassbaren Produkten schon länger gibt. Dementsprechend verwundert es wenig, dass guter Service und insbesondere gute Beratung immer mehr an Bedeutung gewinnen. Durch die hohe Verbreitungsgeschwindigkeit von Kundenerfahrungen ist es für serviceorientierte Unternehmen von fast existenzieller Bedeutung, eine Reputation als guter Berater zu haben.

Welches Unternehmen hier bislang erfolgreich ist, untersucht die nun vorliegende Studie „Deutschlands beste Kundenberater“, die vom F.A.Z.-Institut in Kooperation mit dem IMWF zu den größten deutschen beratenden Unternehmen mit Hilfe des Social Listening durchgeführt wurde.

Hierbei wurden die untersuchten Unternehmen in Hinblick auf die Aspekte „Preis/Leistung“, „Kundenberatung“, „Kundenzufriedenheit“, „Preis“, „Qualität“, „Weiterempfehlung“ und „Service“ analysiert. Dies bildet eine breite Datenbasis, auf der das Thema der Studie umfassend untersucht wurde.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Methodik: Datenerhebung Social Listening

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

1. Zuerst werden von unserem Partner Ubermetrics Technologies **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. Eine deutsche („.de“) oder deutschsprachige Domain („.at“ und „.ch“ 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 und umfasst u.a. zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Adressen. Die folgende Illustration zeigt das Prinzip des Crawlings bei Ubermetrics.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Methodik: Datenerhebung Social Listening



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

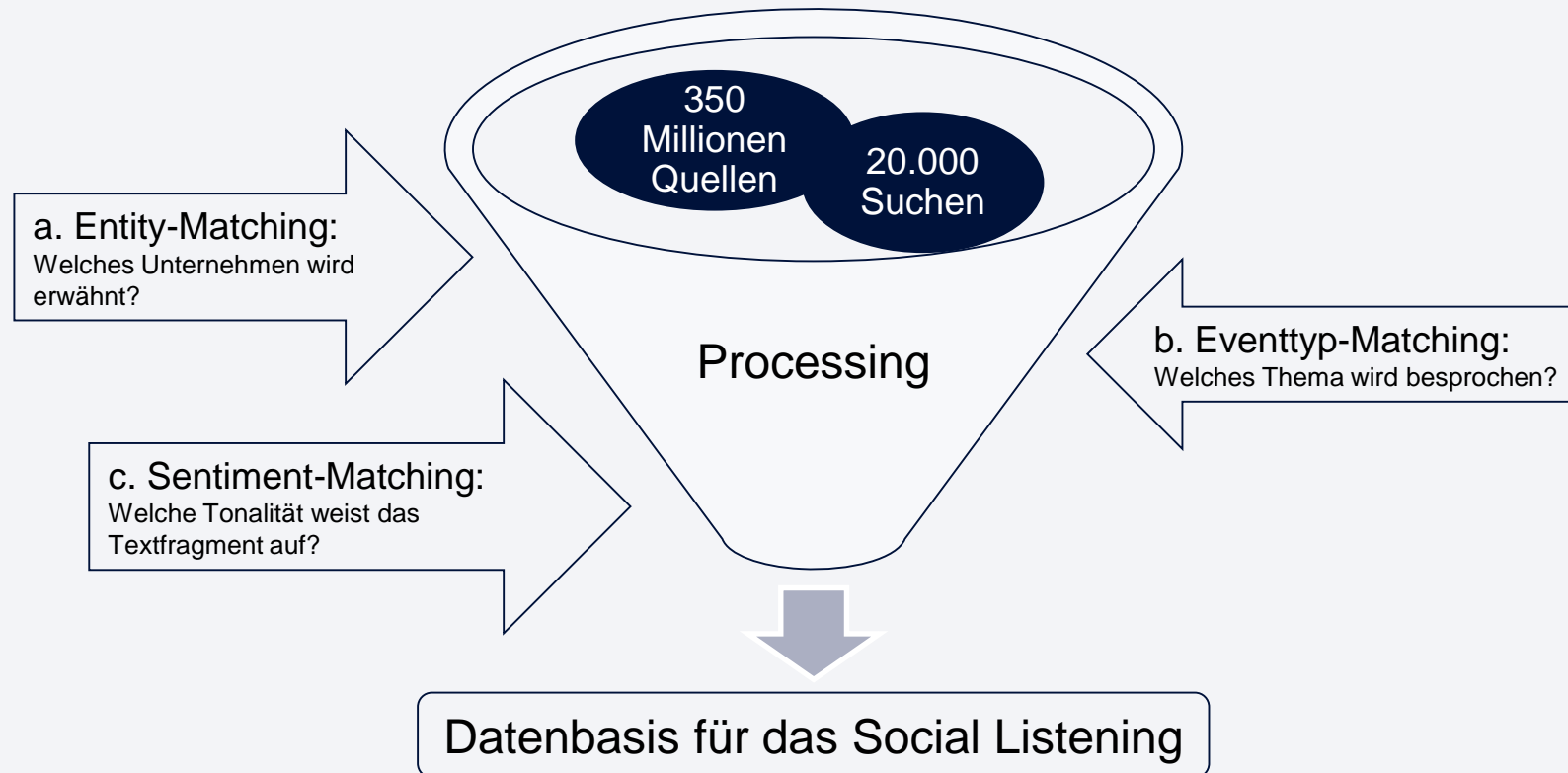
Methodik: Datenanalyse Social Listening

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 Beck et al. Services mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welches Unternehmen 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.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Methodik: Datenanalyse Social Listening



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Methodik: Punktwerte Social Listening

Wie werden die Punktwerte für die Eventtypen ermittelt?

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jeden Teilbereich, folgende zwei Werte ermittelt:

Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen

Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden beide Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet. Je reichweitenstärker ein Unternehmen ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Die so gewichtete Punktzahl jedes Teilbereichs des Modells wird anschließend zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen bildet mit 100 Punkten den Benchmark der Branche, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts auf der Spanne von 0 bis 100 Punkten abgetragen.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Methodik: Ermittlung des Rankings

Welche Unternehmen werden im Social Listening untersucht?

Für diese Studie konnten rund 140 Millionen Nennungen der rund 20.000 größten Unternehmen Deutschlands aus dem Zeitraum vom 1. Mai 2018 bis 30. April 2019 identifiziert und den Eventtypen zugeordnet werden. Ausgehend von dieser Basis wurde eine Auswahl derjenigen Branchen vorgenommen, für die Beratung ein wesentliches Qualitätsmerkmal ist.

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „Deutschlands beste Kundenberater“ 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 innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens 67 Punkte in der Gesamtwertung erreichen.

Insgesamt wurden 1436 Unternehmen ausgezeichnet. Hierbei erhielten die 256 ausgezeichneten Berater des B2B-Bereichs die Auszeichnung „Deutschlands beste Berater“ und die 1180 ausgezeichneten Berater des B2C-Bereichs die Auszeichnung „Deutschlands beste Kundenberater“.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Ranking

E.A.Z.-INSTITUT



IMWF INSTITUT
FÜR MANAGEMENT- UND
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG

Ankaufsportale

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
flip4new.de	100,0
medimops	76,4

Augenkliniken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Smile Eyes	100,0
Care Vision	89,5

Autobanken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Toyota Kreditbank	100,0
Ford Bank	68,6

Autobörsen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
MeinAuto	100,0

Autohändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Auto Eder	100,0
SORG-GRUPPE	97,4
Wahl-Group	87,9
Beresa	80,5
Hugo Pfohe	73,3
Scherer	73,1
Autohaus Hermann	72,6
AVP Autoland	70,6
Herbrand	70,6
Autohaus Weeber Gruppe	70,1

Autohändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
ernst+könig	70,0
Ernst Dello	68,1
Graf Hardenberg	67,1

Autolackierung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Frischkorn	100,0

Automobilzubehör

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Bosch	100,0
ThyssenKrupp Bilstein Suspension	68,8

Autovermieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Sixt	100,0
Europcar	89,7
Budget Autovermietung	77,8
Avis Autovermietung	77,3
Hertz Autovermietung	72,7

Autowaschanlagen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Mr.Wash Auto-Service	100,0
IMO Autopflege	86,3

Bäckereien und Konditoreien

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Büsch	100,0
Zimmermann (Backwaren)	97,1
BackWerk Service	87,9
Landbäckerei Stinges & Söhne	84,4
Fritz Kunder	82,8
Schäfer, dein Bäcker	82,2
Confiserie Simon	79,5
Kamps	78,4
Bäckerei Heitzmann	77,3
Konditorei Junge	77,0

Bäckereien und Konditoreien

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hussel	74,6
Ludwig Stocker Hofpfisterei	73,7
BACKFACTORY	73,1
Backstube Wünsche	68,4
papperts	67,9
Le CroBag	67,7

Bad und Sanitär

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
KEUCO	100,0
Hansgrohe	97,0
Kermi	96,7
F.W. Oventrop	92,1
Dornbracht	91,3
Geberit	90,3
Keramag	88,6
puris	85,4
HSK Duschkabinenbau	84,0
Beulco Armaturen	82,6

Bad und Sanitär

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Duravit	80,3
Franz Kaldewei	78,3
burgbad Aktiengesellschaft	78,1
HORN BAD	75,8
Marlin	75,8
Hansa Armaturen	68,8

Bahnen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Deutsche Bahn	100,0
Vogtlandbahn	70,4
ABELLIO	70,1

Banken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Volksbank	100,0
Sparda Bank	77,5

Baufinanzierer

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Creditweb	100,0
Aachener Bausparkasse	69,7
Dr. Klein	68,4

Baugenossenschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Wohnbau Essen	100,0
Wiederaufbau	84,5
Die GWG	78,3
WBG	73,9
Wohnbau Frankfurt	72,4
Chemnitzer Siedlungsgemeinschaft	71,7
Wohnungsgenossenschaft Sigmund Schuckert	70,6
CAWG	67,7

Baumärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hornbach	100,0
Toom Baumarkt	90,7
Obi	90,0
Hagebau	80,9
tedox	73,6
BAUKING	69,3

Bausparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Wüstenrot	100,0
Bausparkasse Schwäbisch Hall	93,6
LBS	81,9
BHW	76,4

Bauvereine

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Bauverein Schweinfurt	100,0
Lübecker Bauverein	98,4
Bauverein zu Lünen	74,8
Spar- und Bauverein	72,0

Behindertenwerkstätten

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Mainfränkische Werkstätten	100,0
Elbe Werkstätten	87,3

Bildungsdienstleister

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
COGNOS	100,0
SRH Schulen	97,0
TTS	94,9
Phorms Hessen	83,8
KEV Katholischer Erziehungsverein	82,9
Euro-Schulen-Organisation	77,1
Verdi b+b	76,8
Studienstiftung des deutschen Volkes	74,1
Dekra Akademie	68,2

Blumenhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Blumen Risse	100,0
Blume 2000	99,9
Floraprima.de	96,9
Fleurop.de	93,6

Brillen und Kontaktlinsen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Porsche Design	100,0
Ray Ban	96,7
Kenzo	93,9
Eschenbach Optik	81,4
Schweizer	79,0
Hoya	78,4
Oakley	77,2
Essilor	77,1
Switch	76,0
Flair Modellbrillen	74,3

Brillen und Kontaktlinsen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Max Mara	72,8
Zeiss Brillengläser	72,0
Mykita	71,4
Marcolin	71,3
Vogue	69,1

Buchhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Thalia Buchhandlung	100,0
Weltbild	91,9
Böhnert	85,6
Mayersche	74,9
Hübscher Fürth Genniges Buch	70,8
Graff Bücher und Medien	68,4

Büroartikel- und Büromöbelgeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
otto-office.com	100,0
Staples	99,4
bueroshop24.de	74,2

Campingausstatter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Coleman	100,0

Carsharing-Anbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Greenwheels	100,0
book-n-drive	83,9

Clubanlagen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Holiday Club	100,0
Club Calimera	78,9

Clubs und Diskotheken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Rockfabrik Ludwigsburg	100,0
X-Herford	78,4
Sound Dillingen	75,9
Berghain	69,3

Coffee-Shops

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Starbucks	100,0
San Francisco Coffee Company	85,1
Coffee Fellows	81,1
Cup & Cino	74,1
Elbgold	68,4

Computer

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Apple	100,0
ASUSTeK Computer (Asus)	92,0
Logitech	86,8
INTEL	80,5
lenovo	77,1
medion	75,6
BENQ	74,3
Fujitsu	72,2
Epson	68,9
EIZO	68,6

Damenbekleidung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Comma	100,0
Wolford Deutschland	81,2
SAMOON	75,9
Street One	75,7
Ulla Popken Junge Mode ab Größe 42	75,3
topshop.com	74,1
Charmant	72,7
Betty Barclay	70,6
Blutsgeschwister	69,9
Vero Moda	69,7

Damenbekleidung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lecomte	67,6

Depotbanken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
flatex	100,0
Lynx Broker	79,4
CapTrader	72,8

Diät-nahrung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Almased	100,0
Turbo Slim	93,8
Yokebe	90,1
Formoline	86,8
Optifast	85,3
Arima	77,6

Direkt- und Autobanken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Mercedes-Benz Bank	100,0
BMW Bank	95,6
RCI Banque	83,2

Direktbanken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
1822direkt	100,0
Consorsbank	94,4
Comdirect	74,7

Direktversicherer

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hannoversche	100,0
DA Direkt Versicherung	76,6
HUK24	73,9

Discounter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lidl	100,0
Norma	92,9

Drogeriemärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
The Body Shop	100,0
dm Drogeriemarkt	83,3
Drogerie Müller	69,2
Budnikowsky	67,7

Duty-Free Shops

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Gebr. Heinemann	100,0

Einkaufszentren

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Rhein-Ruhr Zentrum	100,0
Centro Oberhausen	98,3
Alstertal Einkaufszentrum Hamburg	88,1
LP12 Mall of Berlin	68,4

Einrichtungsgeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Segmüller	100,0
Ikea	93,9
Höffner	82,8
XXXLutz	77,8
Möbel Martin	74,5
Ligne Roset	72,5
Porta Möbel	68,9
MömaX	68,3
SCONTO	67,6

Einzelhandel und Cash-And-Carry

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Selgros	100,0
V-Markt	95,0

Elektrofachgeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Media Markt	100,0
Arlt Computer Produkte	90,1
Euronics Deutschland e.G.	78,2
Saturn	76,0
expert	73,1

Energiedienstleister

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
GGEW	100,0

Entsorgungs- und Recyclingunternehmen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
ALBA Group	100,0

Erlebnisgeschenke

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Mydays	100,0
Jochen Schweizer	88,6
jollydays.de	86,6

Fahrradhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Fahrrad XXL	100,0
fahrrad.de	94,2
tretwerk.net	88,7
Lucky Bike	69,5

Fahrsicherheitstraining

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Scuderia Hanseat	100,0
FSZ Nürburgring	97,9

Feinkost- und Wein-Einzelhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Jacques' Wein-Depot	100,0

Feinkosthändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Feinkost Käfer	100,0
Grossmann	98,2
Feinkost Dittmann	90,7
Eataly	89,8
Märker Fine Food	89,0
Popp	85,2
Anker	84,8
Hopf	84,0
Happy Food	82,9
Homann	82,1

Feinkosthändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Feinkost Böhm	71,2
Bärenland	69,3

Ferienparks

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Landal GreenParks	100,0
Tropical-Island	81,5

Fernbus-Anbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
MeinFernbus Flixbus	100,0

Fertighäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Fingerhaus	100,0
Kampa	95,9
Bau-Fritz	94,1
WeberHaus	93,9
SchwörerHaus	85,9
Veit Dennert	78,3
Huf Haus	77,6
Weber Massiv & Fertighaus	77,6
Hanlo-Haus	76,3
Bien-Zenker	73,2

Fertighäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Fingerhut Haus	72,2

Finanzdienstleister

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Deutsche Börse	100,0
BNP Paribas	81,4
DKV Euro Service	78,0
TeamBank	76,7
Deutsche WertpapierService Bank	68,9

Finanzvertriebe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Interhyp	100,0
Netfonds	90,4
DVAG	88,6
MLP	82,8
Telis Finanz	79,0
OVB	71,4

Fitnessstudios

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
LifeStyle Fitness	100,0
Bodystreet	93,4
McFit	86,2
Fitx	78,4
TopFit Fitness	77,0
Fitness First	69,4
Day Night Sports	69,0
Fitness Loft	67,2

Fleischereien

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
vinzenzmurr	100,0
Metzgerei Robert Müller	82,3

Fluggesellschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lufthansa	100,0
Eurowings	92,0
Singapore Airlines	91,8
Qatar Airways	88,2
Austrian Airlines	85,8
British Airways	83,7
easyJet Deutschland	82,0
Iberia Fluggesellschaft	81,7
KLM	80,3
Ryanair	79,4

Fluggesellschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Turkish Airlines	76,8
Germania Fluggesellschaft	73,1
Lufthansa CityLine	67,2

Flugschulen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lufthansa Flight Training	100,0

Fondsanlagegesellschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Top Vermögensverwaltung	100,0
Union Investment	91,7
Lloyd Fonds	88,7
Oddo BHF Asset Management	88,7
LBBW Asset Management	87,6
Bayern Kapital	84,9
Deutsche Beteiligung	82,4
Ökoworld	78,0
Franklin Templeton	74,7
Fidelity	72,0

Fondsanlagegesellschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lupus Alpha	71,0

Fotoprodukte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
pixum.de	100,0
Eurographics	85,0
snapfish.de	76,3
whitewall.com	76,2
printplanet.de	73,5
Poster XXL	72,9
pixelfoto-express.de	71,6
photobox.de	68,1

Freizeitattraktionen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Nürburgring	100,0
Legoland	95,8
Phantasialand	93,5
Erlebnispark Tripsdrill	91,9
Movie Park	90,8
Heide-Park Soltau	87,7
Hansa Park	85,7
Belantis	81,0
EUROPA-PARK Freizeit- und Familienpark	80,4
Minatur Wunderland Hamburg	77,2

Freizeitattraktionen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lausitzring	75,5
Filmpark Babelsberg	70,5
Holiday Park	69,3

Freizeitbäder und Thermen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Therme Erding	100,0
Therme Obernsees	84,9
H2O	84,6
Spessart Therme	83,0
Toskanaworld	76,9
Emser Therme	74,7
Wonnemar	71,1
Maya Mare	70,2
HolstenTherme	69,7
OBERMAINTHERME	69,6

Freizeitbäder und Thermen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Thermen & Badewelt Sinsheim	69,0
Berliner Bäder-Betriebe	68,8

Friseure und Haarcenter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Modshair	100,0
Dietz Coiffeur	84,1
Velly / Manor / Luson / Primo	73,0
FON Friseur	68,5

Garteneinrichtungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Röttger	100,0
Sagaflor Fachhandelskooperation	95,8
Weinor	93,4
Gartencenter Seebauer	84,2
Bellandris Gartencenter	82,3
www.gartenxxl.de	82,0
KGT Kreative Gartentechnik	78,5
Gartencenter Meckelburg	72,8

Gartenmärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Pflanzen-Kölle Gartencenter	100,0

Gastronomiebetriebe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Sausalitos	100,0
Okinii	94,7
Dunkin Donuts	93,1
Curry36	90,9
Restaurant Museum	89,6
Restaurant Tim Raue	88,2
Hard Rock Café	87,5
Best Worscht in Town	87,2
Spreegold	86,6
Moritzbastei	85,7

Gastronomiebetriebe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
WonderWaffel	85,4
Zollpackhof	82,9
Sushi-Circle	82,8
Paulaner am Nockherberg	82,4
Joe Champs	81,9
Bratwurst Röslein	81,3
Miss Pepper Gastro	80,6
Surfcafe	80,5
Die Kantine	80,2
Tschebull	79,3

Gastronomiebetriebe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Maffenbeier	78,6
Dean & David	77,4
Schloss Diedersdorf	76,9
Fischhus	76,2
Landhaus Walter	74,4
Hasir Group	74,2
Wolkenburg	73,7
Hamborger Veermaster	72,9
Tomasa-Restaurants	72,8
Königlicher Hirschgarten	72,6

Gastronomiebetriebe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Alex	72,5
Heid's	72,2
Jahreszeiten	69,7
Scoom	69,6
Sushi for Friends	69,4
Deckenbrock Kleiner Kiepenkerl	69,1
Skyline Mannheim	68,4
Hotel Michaelis	68,0

Geschenkshops

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Das Depot	100,0
Apart	79,9
Nanu-Nana	79,0
www.geschenkidee.de	75,7

Gesetzliche Krankenversicherungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
AOK Plus	100,0
Heimat Krankenkasse	99,7
IKK Innungskrankenkassen	96,7
mhplus	95,3
DAK	90,2
HEK - Hanseatische Krankenkasse	88,8
AOK Bayern	87,9
Barmer	86,1
AOK NordWest - Die Gesundheitskasse	85,8
BKK-Linde	85,4

Gesetzliche Krankenversicherungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
VIACTIV Krankenkasse (vormals BKK vor Ort)	83,4
AOK Rheinland/Hamburg	81,4
Die Schwenninger Krankenkasse	80,1
AOK Niedersachsen	77,8
AOK Hessen	74,8
AOK Baden-Württemberg	74,0
AOK Nordost	72,8
SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)	72,2
Pronova BKK	71,6
Bahn-BKK	70,2

Gesetzliche Krankenversicherungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
BKK Verkehrsbau Union	69,5
hkk Erste Gesundheit	69,5
AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	68,3
AOK Sachsen-Anhalt	67,8
Audi BKK	67,7

Gesichtspflege und Kosmetik

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Kiko Milano	100,0
Jade	99,8
Maria Galland	89,5
Beiersdorf	89,2
L'Oreal	88,4
Weleda Naturals	86,9
Annemarie Börlind	86,0
Yves Rocher	82,5
Logona	78,6
L'Occitane	78,5

Gesichtspflege und Kosmetik

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
LR Health & Beauty Systems	78,1
Maybelline	75,7
Jean d'Arcel	74,3
La Roche-Posay	73,5
Clinique	73,4
Schaebens	71,1
Avon	70,9
Monteil	70,9
Babor	70,8
La Prairie	69,7

Gesichtspflege und Kosmetik

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Phyris	69,6
Schwan Cosmetics	69,0
Mary Kay	68,9
Biotherm	68,0

Getränkemärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Getränke Hoffmann	100,0
Trinkgut Deutsche Getränke- Holding	97,1
Bummi	69,0

Gold- und Edelmetallhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
GOLDEN GATES EDELMETALLE	100,0

Golfplätze

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Gut Kaden	100,0
Golfclub Gut Lärchenhof	88,0
Ferien- und Golfresort Cochem	86,4

Haarpflegeprodukte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Wella	100,0
Redken	90,8
Schwarzkopf Haarpflege	83,9
Drei Wetter Taft	82,7
Head & Shoulders	77,4
Gliss Kur	75,9
Alpecin	75,6
Aveda	71,5
Schauma	71,4
Goldwell	67,5

Händler für Fahrzeugteile

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
PV Automotive	100,0
Christoph Kroschke	89,9
Stahlgruber Otto Gruber	89,8
Christian Winkler	82,3
EUROPART Trading	72,0

Haushaltselektrogeräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Krups	100,0
Liebherr	98,1
Dyson	90,7
Vorwerk	88,2
Miele	88,0
Rowenta	86,9
WMF Electric	85,7
De'Longhi	84,0
IRobot	80,0
Hoover	79,4

Haushaltselektrogeräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Gaggenau	78,9
Robert Bosch Hausgeräte	78,3
Neff	77,4
Dirt Devil	76,5
Haier Deutschland	76,3
Dometic	74,1
Starmix	73,6
AEG	71,9
Bauknecht	71,5
Rommelsbacher	69,8

Haushaltselektrogeräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Saeco	69,5
Moulinex	69,1
Stiebel Eltron	67,8
Manitowoc	67,1

Heimtextilien- und Bettwarenhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Bodet & Horst	100,0

Herrenbekleidung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Walbusch Walter Busch	100,0
WILVORST	93,2
Ansons's Herrenhaus	72,0

Hörgeräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
GEERS Hörakustik	100,0
Hörgeräte Bonsel	87,9
Köttgen Hörakustik	78,8
Becker Hörakustik	70,0

Hotels

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Holiday Inn (Event) / Best Western (Event)	100,0
Best Western	99,9
Hyatt Hotels & Resorts	93,5
Kempinski	93,2
Marriott	88,0
Mercure	87,6
Hilton	86,7
Sheraton	86,5
Radisson	84,3
Crowne Plaza / InterContinental	81,4

Hotels

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Motel One	79,4
Rocco Forte & Family	79,3
Maritim	78,8
Sofitel	77,1
Upstalsboom Hotel	76,7
Sonnenhotels	76,3
Intercity Hotels	75,4
A&O Hostel	74,4
Jufa Deutschland	73,8
Novotel	73,8

Hotels

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Lindner Hotel	73,6
Designhotels	73,3
Morada Hotels	72,1
Fleming's	71,8
arcona Management	70,1
Seetel	69,3
Welcome	69,2
Van der Valk	69,1
Hotel Bayerischer Hof Gebrüder Volkhardt	69,0
NH HOTELS	68,8

Hotels

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Pentahotels	68,1
Prizeotel	67,8
Althoff Beratungs- und Betreuungsgesellschaft	67,7
Arcotel	67,5
Novum Hospitality	67,5
Leonardo Hotels Europa	67,3
Park Plaza / Park Inn / Country Inn & Suites	67,3

Internet-Versandhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Amazon	100,0
www.pearl.de	70,9
www.alternate.de	70,8
Tchibo.de	69,5

Kaffees

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Nespresso	100,0
Jacobs	71,5
Idee	69,8

Kameras- und Fotozubehör

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Pentax	100,0
Gopro	97,4
FUJIFILM Europe	91,4
Olympus	80,4
ARRI	78,0
Canon	75,9
Zeiss Optik	74,2
Konica Minolta Business Solutions Deutschland	72,2
Nikon	69,7
Leica Camera	67,3

Kaufhäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Kaufhof	100,0
Karstadt	96,2
The KaDeWe Group	75,5
Kaufhaus des Westens (KaDeWe)	75,0
Woolworth	74,4
Dodenhof Kaltenkirchen	73,1
Ludwig Beck	70,5
Stolz	68,5

Kinos

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Cinemaxx	100,0
Cineplex Deutschland	95,5
Drive In Autokino	95,2
United Cinemas International	89,5
UCI Kinowelt	88,3
Kinopolis	86,9
Abaton-Kino	74,4

Kochboxen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
HelloFresh	100,0
Marley Spoon	77,6
Kochzauber	68,4

Kommunale Ver- und Entsorger

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Stadtreinigung Hamburg AöR	100,0
RheinEnergie	96,9
Thuga	87,5
Dortmunder Energie- und Wasserversorgung	84,5
N-Ergie	82,3
Berliner Wasserbetriebe	80,1
ESWE Versorgung	77,9
Entsorgungsbetriebe Essen	76,3
GELSENWASSER	74,7
E.DIS	68,9

Kontaktlinsenversandhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
lensspirit.de	100,0

Kreditinstitute

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
BBBank	100,0

Kreditkarten

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
American Express	100,0
Visa Card	81,1

Kücheneinrichter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
MEDA Küchenfachmarkt	100,0
REDDY Küchen & ElektroWelt	89,1
Kahla/Thüringen Porzellan	76,7

Küchenmöbel

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Dassbach	100,0
SieMatic	99,7
Brigitte Küchen	95,3
nobilis-Werke	89,4
BLANCO Spüle	85,9
Häcker Küchen	83,5
bulthaup	75,4
Ballerina Küchen	74,8
Störmer Küchen	73,6
Marquardt Küchen	73,3

Küchenmöbel

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Poggenpohl	72,1
Franke	70,3
Nolte Küchen	67,4

Massbekleidung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Kuhn Maßkonfektion	100,0
Scabal	94,5
Fine Cotton	86,8
hemdwerk	86,7
Tailor Store	72,2

Matratzen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Matratzen Concord	100,0
Allnatura	78,7
Schlaraffia	77,6

Mitfahrzentralen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Bla Bla Car	100,0

Mobilfunkanbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
1&1	100,0
Vodafone Deutschland	90,6
Congstar	89,2
mobilcom-debitel	87,9
Orange Business Germany	82,7
Telefonica O2 E-Plus	81,9
Teleport	80,3
Ecotel	75,3
Drillisch	73,6
Sipgate	73,3

Mobilfunkanbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
All-Inkl	72,5
Ay Yildiz	71,4
klarmobil	70,4
Tchibo Mobil	69,3
otelo	69,0
smartmobil.de	68,7

Mode- und Textilhäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
RStores (Gstar)	100,0
s.Oliver Bernd Freier	99,2
Zara	96,2
Primark Deutschland	95,6
Ernsting's Family	89,4
NKD	86,6
KiK	85,2
H&M Hennes & Mauritz	81,5
Gerry Weber	80,3
Takko	80,3

Mode- und Textilhäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
TK Maxx	80,0
engelbert strauss	79,9
SNIPES	79,0
C & A	73,6
Trigema	73,3
Witt Weiden	70,6
Peek & Cloppenburg	69,0

Modeanbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Zalando	100,0
eterna Mode	92,4
Picard Lederwaren	92,4
Deerberg	79,0
Seidensticker	69,5

Modelabels

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Tommy Hilfiger	100,0
Versace Collection	95,0
Hugo Boss	93,7
Calvin Klein	92,6
Marc'O Polo	91,9
Tom Tailor	86,9
Ralph Lauren Mode	85,2
Escada	83,6
Lacoste	81,0
Orsay	78,6

Modelabels

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Giorgio Armani	74,3
Hollister Incorporated	71,6
MORE & MORE	68,8
G-Star	67,4

Musik-/Tanzschulen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Musikschule Leipzig	100,0
Tanzhaus Bonn	91,4
Musikzentrale	90,0

Musikinstrumentgeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Rock Shop	100,0
Musik Produktiv	88,6
Music Store	84,7
JustMusic	82,7

Nachhilfeanbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Mini-Lernkreis	100,0
Erste Nachhilfe	82,6
Kumon	81,5
Studienkreis	71,3

Natur- und Biomärkte, Reformhäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Reformhaus	100,0

Öko-Strom

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Entega	100,0
EWS Schönau	91,3
Naturstrom	77,2
Enertrag	74,3
Lichtblick	73,4

Online-Baumärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Handwerker-versand.de	100,0

Online-Bezahldienste

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Paydirekt	100,0

Online-Buchhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
www.hugendubel.de	100,0
Ebook.de	97,7

Online-Elektronikhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
www.snogard.de	100,0
notebooksbilliger.de	86,1
Cyberport	70,7

Online-Jobportale

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Stepstone	100,0
Absolventa	98,6
Kimeta	89,9
Yourcareergroup	80,1
Experteer	67,3

Online-Matratzenhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
schlafwelt.de	100,0

Online-Möbelhäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
home24.de	100,0
Moebel.de	79,2

Online-Modehändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
bonprix.de	100,0
Babista.de	78,3

Online-Optiker

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
my-spexx.de	100,0
Mister Spex	93,8
Brille24	70,1

Online-Partnervermittler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
bildkontakte.de	100,0

Online-Reifenhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
reifendirekt.de	100,0
reifen.com	99,4
reifen-vor-ort.de	77,9

Online-Vergleichsportale

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
check24	100,0
Verivox	78,1
idealo.de	72,6
Smava	68,7

Optiker

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Matt Optik	100,0
Fielmann	94,6
Pro Optik	91,2
Brillen Hammer	89,1
Binder-Optik	83,7
Menz Optic / Apollo	80,9
Brillen Plaz	80,7

Outdoor- und Freizeitequipment

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Garmin	100,0
VAUDE Sport	85,0
Bally Wulff	81,5
Nordisk	80,6
Jack Wolfskin	77,2
Frankonia	74,8
Eheim	71,6
McKinley	70,6
Blaser Jagdwaffen	69,7
Salewa Sportgeräte	69,7

Outdoor- und Freizeitequipment

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Umarex Sportwaffen	69,7
Frankana	69,2
Mammut Sports Group	68,4
Folia Bringmann	68,0
Lowa	68,0
Riese und Müller	67,9

Outlets

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Designer Outlet Soltau	100,0
Designer Outlets Wolfsburg	93,6

Parfümerien

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Douglas	100,0
flaconi.de	86,6
Schuback Parfümerie	72,8
Parfümerie Becker / Schwanen-Parfümerie	67,5

Parfüms und Düfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Montana	100,0
Marc Jacobs	86,7
Narciso Rodriguez	75,6
Creed	74,5
bruno banani	74,2
Lancôme	74,1
Christian Dior	73,5
Guerlain	71,4
Ghost	71,3
Estee Lauder	69,7

Parfüms und Düfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Dolce & Gabbana	67,1

Pflege- und Seniorenheime

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
ProCurand	100,0
Collegium Augustinum	91,8
Evangelische Heimstiftung	75,3
Alloheim Senioren-Residenzen	75,2
Kursana Care	72,9
SeniVita Sozial	72,6
compassio	68,5

Pflegedienste

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
AWO Service	100,0

Pkw

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Aston Martin	100,0
Hyundai	97,1

Portale für Putz- und Haushaltshilfen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Book a Tiger	100,0
Betreut.de	88,5

Privatbanken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hauck & Aufhäuser Privatbankiers	100,0
Berenberg Bank	85,7
Bankhaus Lampe	71,1
ODDO BHF	70,0

Private Hochschulen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Jacobs University	100,0
HSBA	70,4

Private Krankenversicherungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
uniVersa Krankenversicherung a.G.	100,0
INTER Krankenversicherung	87,7
Barmenia	74,2
Süddeutsche Krankenversicherung a.G.	67,5

Probiotica

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Yakult	100,0

Rabatte und Gutscheine

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Groupon	100,0
sparwelt.de	95,5
Shoop	74,8
DailyDeal	72,7

Raumausstattung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hammer Heimtex-Fachmärkte	100,0
Kadeco	97,4
Hain Parkett	83,4
HAMMER Fachmärkte für Heim- Ausstattung Nord	76,7
Adler Fertigparkett	76,5
Klaiber Sonnen- und Wetterschutztechnik	73,9
Heim & Haus	73,1
Erismann	70,6

Regional- und Nahverkehr

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hamburger Hochbahn	100,0
ESWE Verkehrsgesellschaft	95,0
Freiburger Verkehr	87,4
Dresdner Verkehrsbetriebe	86,8
S-Bahn Berlin	85,0
Rhein-Neckar-Verkehr	82,8
Kölner Verkehrs-Betriebe	78,2
S-Bahn Hamburg	75,7
üstra	74,0
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen	71,6

Regional- und Nahverkehr

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Verkehrsbetriebe Hamburg Holstein	68,3

Reisegesellschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
TUI	100,0
DETOUR	99,4
alltours	94,6
DER Deutsches Reisebüro	88,4
I'tur	87,5
Neckermann Reisen	86,0
ROBINSON CLUB	85,1
Schauinsland Reisen	79,8
FTI	79,4
Thomas Cook	76,4

Reisegesellschaften

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Aldiana	71,2

Reiseportale

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Expedia	100,0
booking.com	82,3
trivago	78,4
momondo	78,3
HolidayCheck Group	78,2
Opodo	74,4
Hotel.de	70,0
lastminute.com	68,6

Restaurants, Cafés etc.

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Gosch Sylt	100,0
casualfood	98,8

Schausteller

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Circus Roncalli	100,0
Zirkus Charles Knie	88,5
Circus Krone	85,6

Schiffslinien und -Touristik

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
MSC Kreuzfahrten	100,0
AIDA Cruises	97,4
Hapag-Lloyd Kreuzfahrten	77,8
Norwegian Cruise Line	67,5

Schlafzimmermöbel

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Betten Bormann	100,0
PSSST Bettenhaus	99,4
Betten Rid	80,8
Femira	79,8
Loddenkemper	77,8
Betten Ziegler	77,0
Bettenhaus Schmitt	77,0

Schuhe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Tamaris	100,0
Apollo	92,1
BIRKENSTOCK Orthopädie	89,2
RIEKER-Schuh	85,8
Dr. Martens	83,7
Görtz	83,1
Timberland	82,3
Dockers	81,2
Reno	81,0
Gabor Shoes Aktiengesellschaft	80,9

Schuhe

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Deichmann	79,1
Meindl	75,7
Sioux	74,0
LLOYD Shoes	73,4
Skechers	73,3
Dinkelacker Schuhe	72,9
Marc	71,3
Vans Schuhe	69,4
ECCO Schuhe	67,2

Schuh-Einzelhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Roland-Schuhe	100,0
Quick-Schuh	93,2
Schuhhaus SIEMES	89,8
shoe4you	86,5
Schuhhaus Hch. Zumnorde	80,3
Foot Locker Germany	79,5

Schwimmbäder

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Arriba Erlebnisbad	100,0
Aquarado Freizeitbad	96,2
Badeparadies Schwarzwald	80,4
Atlantis Dorsten	77,7
Badehaus Nordhausen	71,7

Seilbahnen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Nebelhornbahn	100,0
Zugspitzbahn	92,4
Fichtelberg Schwebebahn	80,6
Wurmbergseilbahn	80,3
Liftverbund Feldberg	79,0
Söllereckbahn	75,7
Predigtstuhl	72,4
Jennerbahn	69,9
Hörnerbahn	67,8
Fellhornbahn	67,6

Skihallen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Snow Dome Bispingen	100,0
Alpincenter Hamburg-Wittenburg	77,9
Snowtropolis	68,7

Sonderpostenmärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Tedi	100,0
Kodi	84,9
Sonderpreis Baumarkt	83,6
Centershop	82,2
Mäc-Geiz	79,8
Pfennigpfeiffer	72,5

Sozial- und Gesundheitsunternehmen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Johanniter	100,0
Malteser Deutschland	69,3

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Landessparkasse Oldenburg	100,0
Ostsächsische Sparkasse Dresden	97,6
Kreissparkasse Böblingen	91,1
Sparkasse Mainfranken Würzburg	90,1
Kreissparkasse Ludwigsburg	89,5
Sparkasse Heidelberg	86,4
Sparkasse am Niederrhein	85,0
Sparkasse Aachen	84,7
Kreissparkasse Steinfurt	83,6
Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau	83,0

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Sparkasse Osnabrück	83,0
Stadtsparkasse Düsseldorf	83,0
Stadtsparkasse Wuppertal	82,3
Stadt- und Kreissparkasse Leipzig	82,1
Sparkasse Chemnitz	81,9
Vereinigte Spark.n Stadt u. Landkreis Ansbach	81,7
Stadtsparkasse Augsburg	81,6
Nassauische Sparkasse	81,4
Kreissparkasse Köln	81,1
Hamburger Sparkasse	81,0

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Stadt- und Kreissparkasse Erlangen	80,9
Sparkasse Hannover	80,7
Kreissparkasse Augsburg	80,4
Kreissparkasse Ostalb	78,9
Sparkasse Ulm	78,9
Stadtsparkasse Mönchengladbach	78,2
Spark. Karlsruhe Ettlingen	78,1
Sparkasse Oberhessen	78,1
Sparkasse Emsland	78,0
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	77,7

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Kreissparkasse Reutlingen	77,6
Kreissparkasse Tübingen	76,4
Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg	76,0
Sparkasse Mittelfranken-Süd	75,9
Sparkasse Hildesheim	75,4
Sparkasse Landshut	74,7
Nord-Ostsee-Sparkasse Flensburg	74,6
Sparkasse KölnBonn	74,6
Sparkasse Münsterland Ost	74,6
Spark. Hilden Ratingen Velbert	74,5

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Kreissparkasse Syke	73,6
Sparkasse Holstein	73,5
Sparkasse Niederbayern-Mitte	73,4
Sparkasse Saarbrücken	73,2
Kreissparkasse Heilbronn	73,1
Sparkasse Neuss Zweckverbandsparkasse	72,8
Sparkasse Koblenz	72,3
Sparkasse Düren	72,0
Spark. Westmünsterland	71,8
Kasseler Sparkasse	71,6

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Sparkasse Duisburg	71,6
Sparkasse Allgäu	71,4
Sparkasse Marburg-Biedenkopf	71,4
Förde Sparkasse	71,3
Kreissparkasse Göppingen	71,3
Kreissparkasse Groß-Gerau	71,0
Kreissparkasse Kaiserslautern	70,1
Sparkasse Bamberg	69,8
Sparkasse Fürstenfeldbruck	69,5
Sparkasse Dortmund	68,6

Sparkassen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Weser-Elbe Spark.	68,4
Stadtsparkasse München	68,1
Kreissparkasse Saarlouis	67,4
Sparkasse Bodensee	67,1

Spielwarengeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
myToys.de	100,0
JAKO-O	80,1

Sport- und Camping-Onlineshops

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
bergzeit.de	100,0
campz.de	94,4
Quiksilver	87,9

Sport- und Freizeitbekleidung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Adidas	100,0
Converse	96,7
Puma	93,1
Nike	87,7
Reebok	81,2
New Balance	79,8
Asics	72,5
erima	71,4
Under Armour	71,0
Champion	70,2

Sport- und Freizeitbekleidung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
The North Face	68,6
Carhartt	68,3
KangaROOS	68,0

Sportartikel

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
uhlsport	100,0
INTERSPORT Deutschland	83,4
HEAD	81,1
Magura	77,6
Burton	71,0
Uvex/Winter Holding	68,6
Fischer Ski	67,1

Sportgeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Planet Sports	100,0
Decathlon Sportartikel	92,2
SPORT 2000	84,8
sport-tiedje internt	80,6
Runners Point	79,1
Karstadt Sports	74,7
McTrek	69,8
Polo Motorrad	68,2
AKW-Fitness	67,7
Sport-Thieme	67,6

Sportlernahrung

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Gatorade	100,0
Powerade	82,7

Sprachschulen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Berlitz Deutschland	100,0
Inlingua Deutschland	87,5

Stadtwerke

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Stadtwerke Konstanz	100,0
SWK Stadtwerke Krefeld	86,2
Stadtwerke Unna	82,0
BeSte Stadtwerke	77,8
Stadtwerke München	76,6
Stadtwerke Karlsruhe	75,3
SWE Stadtwerke Erfurt	74,5
Stadtwerke Bonn	72,8
Stadtwerke Schweinfurt	72,1
Stadtwerke Münster	72,0

Stadtwerke

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Stadtwerke Hannover	69,1
WSW Wuppertaler Stadtwerke	68,2
Die Kreuznacher Stadtwerke	67,9
Stadtwerke Dinslaken	67,9
Stadtwerke Pforzheim	67,3

Steakhäuser

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Asado Steak	100,0
The Ash	93,1
Block House	92,0
Maredo	91,7
Das kleien Steakhaus	78,9
Meatery	69,8

Supermärkte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Rewe	100,0
Aldi	95,2
Kaufland	91,1
NORMA Group	90,7
Edeka	90,4
Netto	81,2
Tegut	69,8
Marktkauf Holding	68,6

Systemgastronomen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Burger King (Zentrale)	100,0
Kentucky Fried Chicken	99,7
Vapiano	92,4
Jim Block	89,9
Wienerwald	85,9
McDonalds	82,9
L'Osteria Pizza e Pasta	81,4
Autogrill	72,6
Subway	71,6
Burgerme	70,5

Systemgastronomen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Burgerlich	69,0
MoschMosch	68,7
Dinea	68,2

Tankstellen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Shell	100,0

Textilhersteller

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
JAB Josef Anstoetz	100,0
HOFTEX GROUP	90,3
Schmitz-Werke	70,6

Tierzubehör-Anbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Zooroyal	100,0
zooplus	86,3
Bitiba	74,5

Uhren- und Schmuckgeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Juwelier Kraemer	100,0
Christ	92,1
beeline	83,1
Bijou Brigitte modische Accessoires	78,5
Accessorize	73,5
Wempe	71,9
Hunke	68,7
elumeo	68,4

Unterhaltungselektronik

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Pioneer	100,0
Bang & Olufsen	67,7

Unterstützung für behinderte Menschen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
PME-Familienservice	100,0
Werkstätten für Behinderte Herne	83,4
Ledder Werkstätten	80,3
Bamberger Lebenshilfe- Werkstätten Werkstatt für behinderte Menschen (WfbM)	68,1

Unterstützung für Kinder und Jugendliche

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
SOS-Kinderdorf e.V.	100,0
RDJ Rummelsberger Dienste für junge Menschen	71,8

Verkehrsgastronomie

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Yorma's	100,0
Autohof Kirchberg	85,5
Tank & Rast	85,4
Arena One	76,9
Raststätte Dannstadt	76,1
Elior Deutschland	71,2
Schuler	69,9

Vermögensverwalter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Huber, Reuss & Kollegen	100,0
Generali Investment Europe	98,6
DJE Kapital	83,7
Flossbach von Storch	69,2

Versandapotheken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
vitalsana.de	100,0
Sanicare.de	72,0

Versicherungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Gothaer Versicherung	100,0
Signal Iduna	98,4
Euler Hermes Deutschland Niederlassung der Euler Hermes SA	92,2
AXA	91,1
LV 1871	90,9
Hannover Rückversicherung	90,5
Continentale	88,3
DKV	84,6
Basler	79,2
Alte Leipziger	76,1

Versicherungen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
BGV-Versicherung	75,0
ARAG	71,8
HDI Versicherung	70,9
Ergo Versicherung	70,5
Volkswahl Bund	70,4
Allianz Versicherung	70,2
Mecklenburgische Versicherungsgruppe	67,1

Versicherungsmakler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Dual Deutschland	100,0
Ecclesia Versicherungsdienst	95,5
Aon Holding Deutschland	92,3
Willis	88,7
Dittmeier	76,6
Martens & Prahl	74,8
PMA	72,9
Euroassekuranz	72,1
Marsh (MMC)	72,0
Unita Versicherungsmakler	69,6

Volks- und Raiffeisenbanken

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
VR-Bank Kreis Steinfurt	100,0
Dortmunder Volksbank eingetragene Genossenschaft	86,4
VR PLUS Altmark-Wendland	80,0

Volkshochschulen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Volkshochschule Braunschweig	100,0

Weine

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Blanchet	100,0
Langguth	89,8
Schloss Vollrads	84,4
Torres	84,4
Sontino	77,9
Bodegas Rasgon	74,0
Toscanello	71,2
Klosterfelder	69,7
Gerstacker	68,7
Black Tower	67,3

Weinhändler

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Hawesko	100,0
ebrosia.de	83,6
wirwinzer.de	81,1
vinos.de (Wein & Vinos)	78,7
Mövenpick Wein	76,5
Vinexus.de	70,4
Wein-Riegger	69,1
vicampo.de	68,8
Rindchen's Weinkontor	67,2

Weiterbildungsanbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
IFB Institut für Fremdsprachen-Berufe	100,0
BSA-Akademie	89,9
Cimdata	84,7
IBB Schulbildung	81,0
Integrata	80,4
Dr. Robert Eckert Schulen	79,1
VDI Wissensforum	77,5
ILS Institut für Lernsysteme	76,7
Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW)	74,5
BTZ Hamburg	72,4

Weiterbildungsanbieter

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
bbw Akademie für betriebswirtschaftliche Weiterbildung	69,4
Management Circle	68,5

Werkstätten

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
AGM Gruppe	100,0
Carglass	96,1
Bosch Car Service	91,1
Junited Autoglas	89,8
A.T.U.	78,6
Euromaster	75,0

Werkzeuge und Geräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Festool	100,0
Hilti	95,6
STIHL	92,2
Hitachi Power Tools	87,6
Wiha Werkzeuge	86,5
Gedore	85,1
Mapal	85,1
Dewalt	83,8
Francotyp-Postalia	82,7
Saint-Gobain Abrasives	79,8

Werkzeuge und Geräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Black & Decker	75,6
Picard Werkzeug	75,4
Stark Werkzeuge	75,1
Consul Werkstattausrüstung	74,7
Mannesmann Demag	74,7
metabo	74,6
Sandvik Tooling Deutschland	74,5
Nespoli	73,1
Makita	73,0
KNIPEX-Werk C. Gustav Putsch	71,7

Werkzeuge und Geräte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
ARDEX	71,3
Gölz	70,8
Hazet-Werk	70,0
Klingspor	68,6
Wera	68,5
Dolmar	68,3
Zodiac Pool Deutschland	68,2
Hasco Hasenclever	68,1
Mafell	67,9

Wohnungsunternehmen

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Wohnbau	100,0
Allbau	81,0
Gewobag	75,8
Stadt und Land	73,1
Gewoba	72,6
Gesobau	70,5
Städtische Wohnungsbau	70,3

Wohnwagen und Reisemobile

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Phoenix Reisemobile	100,0
HYMER	98,3
Knaus Tabbert	97,8
Fendt Caravan	95,3
Hobby Wohnwagenwerk	93,8
Concorde Reisemobile	92,0
Pössl Reisemobile	88,1
Frankia	87,7
LMC Caravan	86,9
Carado	82,7

Wohnwagen und Reisemobile

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Niesmann + Bischoff	81,4
Morelo	80,6
Dethleffs	80,5
Truma Gerätetechnik	78,7
Eura Mobil	78,3
Bimobil	77,6
CARTHAGO REISEMOBILBAU	74,1
Wohnwagen Vogt	73,7
Bürostner	72,0
La Strada Fahrzeugbau	72,0

Wohnwagen und Reisemobile

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Bürstner	70,9
Clever Vans	70,6
Sunlight	69,8
Roller Team	68,6

Wohnzimmermöbel

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Interlübke	100,0
BW Bielefelder Werkstätten	96,5
USM Haller	77,8

Zoogeschäfte

Ausgezeichnete Unternehmen

Unternehmen	Punkte
Zoo Zajac	100,0
Das Futterhaus	88,4



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Zertifikatsnutzung & Kontakt

E.A.Z.-INSTITUT



IMWF INSTITUT
FÜR MANAGEMENT- UND
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Zertifikatnutzung

Damit Sie Ihre Auszeichnung „Deutschlands beste Kundenberater“ bzw. „Deutschlands beste Kundenberater“ optimal für Ihre Kommunikation nutzen können, besteht für nur 9.900 Euro zzgl. MwSt. die Möglichkeit einer Zertifikatslizenzierung für eine Laufzeit von zwölf Monaten. Die jeweilige Auszeichnung ist ein Gütezeichen für hohe Standards. Bei Ihren Stakeholdern gewinnt Ihr Unternehmen so zusätzliche Reputation.

Wenn Sie Interesse an einem Zertifikat haben, wenden Sie sich gerne an:

IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung

Fon: +49 40 253 185 – 161

E-Mail: alexander.goeschl@imwf.de



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENBERATER

Kontakt

Herausgeber der Studie

F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH

Frankenallee 68-72
60327 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 30 83
Fax: +49 69 75 91 20 95

E-Mail: info@faz-institut.de
www.faz-institut.de

Vermarktungspartner

IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung

Zeughausmarkt 35
20459 Hamburg

Fon: +49 40 253185 - 140
Fax: +49 40 253185 - 361

E-Mail: alexander.goeschl@imwf.de
www.imwf.de