



Test Zum zweiten Mal nach 2018 hat DEUTSCHLAND TEST das Thema "Kundenberatung" untersucht. Im Kern ging es um diese Fragen: Welche Firmen und Händler sind hier stark? Wem gelingt der Mix aus gebotener Zurückhaltung und gewünschter Informationsqualität

am besten? Sprich: Wer leistet eine punktgenaue und bedarfsorientierte Beratung? Die Antwort liefern die Tabellen auf den folgenden Seiten - inklusive aller Branchen und Testsieger.

angereichert: Welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf?

Auswertung Für die Studie wurden 3,5 Millionen Nennungen zu 3000 Unternehmen jeweils den Kategorien Service, Beratung, Vertrauen und Kundenzufriedenheit zugeordnet und ausgewertet (Dezember 2017 bis November 2018). Die Berechnung des Punktwerts erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wurden für jedes Unternehmen folgende drei Werte ermittelt: erstens der Saldo aus der Anzahl positiver und negativer Nennungen je Kategorie sowie die Anzahl neutraler Nennungen (0,5-fach) je Kategorie (Wertung: 25 Prozent). Zweitens der Saldo aus der Anzahl positiver und negativer Nennungen je Kategorie im Verhältnis zu allen Nennungen je Kategorie (50 Prozent). Und drittens der Saldo aus der Anzahl positiver und negativer Nennungen je Kategorie im Verhältnis zum Saldo aller positiven und negativen Nennungen sowie die Anzahl neutraler Nennungen je Kategorie im Verhältnis zu allen neutralen Nennungen des Unternehmens (25 Prozent). Die Punkte wurden anschließend gleich gewichtet zum Gesamtpunktwert summiert.

Auszeichnung Das Prädikat "Exzellente Kundenberatung" wurde anhand der erreichten Punktzahl im Gesamt-Ranking vergeben. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzt damit den Referenzwert für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens 50 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben und über mindestens 20 Nennungen verfügen. Wissenschaftlich begleitet wurde die Studie von der International School of Management (ISM). Sie ist eine staatlich anerkannte, private Hochschule in gemeinnütziger Trägerschaft und bildet in kompakten, anwendungsbezogenen Studiengängen Führungsnachwuchs für die international orientierte Wirtschaft aus.



Datenerhebung Das Erfassen der Daten erfolgte in zwei Stufen. Zunächst wurden sämtliche Texte, die die zuvor definierten Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst (durchgeführt von Ubermetrics, Berlin). Basis hierfür waren Zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Anschließend wurden die Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz analysiert (Beck et al. Services, München). Dabei wurden die Textfragmente in drei Schritten mit Informationen

Verkaufsgespräch Drei Viertel der Deutschen wünschen sich bei größeren Anschaffungen eine

qualifizierte Beratung



Studie "Kundenberatung"

Mit Rat und Tat

3000 Unternehmen aus 80 Branchen auf dem Prüfstand – welche Firmen in Deutschland für eine besonders hohe Beratungsqualität stehen

arf ich Ihnen helfen?" Manch Kunde könnte bei dieser Frage schon auf dem Absatz kehrtmachen. Oder unter scharfer Beobachtung des Verkäufers durch den Laden schlendem und rumstöbern? Geht für viele gar nicht. Dann gibt es wiederum Kunden, die genau wissen, was sie möchten - aber dennoch nach Beratung fragen. Sie haben vorher im Internet recherchiert und

wollen nun eine persönliche Einschätzung. Und dann sind da noch diejenigen, die den Laden mit ganz vagen Vorstellungen betreten und sich von Anfang bis Ende leiten lassen. Kunde ist eben nicht gleich Kunde. Für die Unternehmen bedeutet das: Jeder einzelne Kundenkontakt erfordert Fingerspitzengefühl. Denn die Konkurrenz schläft nicht - weder in der Fußgängerzone noch im Internet.

Ein zentraler Punkt beim Kundenkontakt und der Kundenbindung ist die Beratung. Umfragen zeigen: Gerade bei größeren Anschaffungen legen mehr als drei Viertel der Deutschen besonderen Wert auf eine qualifizierte Beratung. DEUTSCHLAND TEST zeigt, wer diesem Anspruch am besten nachkommt.

MAIKA BONNER/THORSTEN JACOBS

Foto: Depositphotos

Die Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
Autobanken		Baugewerbe	1000
Volkswagen Bank	100,0	Hochtief	100,0
Toyota Kreditbank	59,7	ACO Gruppe	68,3
Ford Bank	57,6	Bien-Zenker	65,4
Mercedes-Benz Bank	53,1	Implenia	64,1
Autohersteller	1000	MBtech Group	56,8
Ford	100,0	Obermeyer Planen + Beraten	54,7
Porsche	85,0	Strabag	51,9
Tesla	81,0	Brunel	51,6
Kia	79,2	Evonik Technology &	51,2
Lamborghini	75,2	Infrastructure	
Lada	74,7	Baumärkte	100.0
Volkswagen	67,1	Bauhaus	100,0
Audi	64,9	Obi	61,9
Volvo	61,4	Hornbach	59,3
Daimler	55,7	Pflanzen-Kölle	59,1
Fiat	52,0	Toom	54,0
Automatisierungs- &		Hellweg	53,4
Systemtechnik	100.0	Hagebau	51,7
ABB	100,0	Dehner	50,8
Festo	67,1	Bausparkassen	400.0
Rittal	62,2	Wüstenrot	100,0
Automobilhandel	1000	LBS Westdeutsche	85.9
Autozentrum Preckel	100,0	Landesbausparkasse	
S & G Automobil	75,1	LBS Bayerische	84,4
B&K	66,6	Landesbausparkasse	
Fahrzeug-Werke Lueg	56,4	Debeka	75,8
Feser-Graf	54,7	Schwäbisch Hall	68,2
Autohaus Rosier	54,4	Baustoffindustrie	400.0
Autohaus Borgmann	51,2	HeidelbergGement	100,0
Automobilservice & -zubeh		STO CONTRACTOR OF THE STORY	93,8
Euromaster	100,0	Egger Holzwerkstoffe Brilon	82,1
Vergölst	72,4	Bauder	77,0
Pneuhage	65,5	Remmers Baustofftechnik	74,1
WashTec	59,3	Wienerberger Ziegelindustrie	74,1
A.T.U	58,1	Westag & Getalit	70,6
Automobilzulieferer	100.0	Eternit	67,7
H & R Spezialfedern	100,0	Cemex	66,8
BPW Bergische Achsen	98,2	Unternehmensgruppe Knauf	66,4
Robert Bosch	78,6	Dyckerhoff	60,5
Luk	74,0	Otto Dörner	60,5
Brose	66,5	Armacell	59,6
Hirschvogel Automotive Group	64,6	Zapf	51,2
FTE Automotive	62,0	Behörden & öffentlicher	
Eberspächer	61,4	Bundesagentur für Arbeit	100,0
Mahle	59,4	DFS Deutsche Flugsicherung	55,9
EDAG Engineering	59,4	Deutsche Bundesbank	55,6
Veritas	58,4	Brillen & Hörgeräte	400.0
Neapco	57,9	Eyewear	100,0
Autovermietung	400.0	Fielmann	86,7
Avis	100,0	Kind Hörgeräte	79,3
Europear	71,3	Buch-Einzelhandel	400.0
Bäckereien		Hugendubel	100,0
Büsch	100,0	Mayersche Buchhandlung	54,0
Bahnverkehr		Caravans & Reisemobile	400
Thates	100,0	Garado	100,0
Deutsche Bahn	94,3	Hymer	97,7
Rheinbahn	71,9	Chausson	94,7
Abellio	56,1	Sunlight	92,5