



09.08.2021 08:30 CEST

Wen Kunden am häufigsten empfehlen

1.559 Unternehmen auf erfolgte Weiterempfehlungen untersucht

Wenn bestimmte Kaufentscheidungen anstehen, wenden sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher am liebsten an Freunde und Bekannte, von denen sie sich Tipps mit hoher Glaubwürdigkeit und niedrigem Eigeninteresse erhoffen. Tatsächliche Weiterempfehlungen wiederum setzen konkrete, positive Erlebnisse voraus. Für die Studie „Von Kunden empfohlen“ hat ServiceValue in Kooperation mit DEUTSCHLAND TEST untersucht, welche Unternehmen von Kundinnen und Kunden besonders häufig weiterempfohlen werden. Insgesamt wurden dafür über 530.000 Kundenurteile zu 1.559 Unternehmen aus 134 Branchen ausgewertet.

Methode

Die Ermittlung der getätigten Weiterempfehlungen erfolgt über Kundenangaben auf einem Online-Panel. Konkret werden die Panelisten darum gebeten anzugeben, ob Sie bestimmte Anbieter, bei denen sie während der letzten 24 Monate Kundin bzw. Kunde waren, in Ihrem sozialen Umfeld bereits weiterempfohlen haben. Erfragt wird also nicht lediglich eine hypothetische Weiterempfehlungsbereitschaft, sondern der tatsächlich ausgeführte Akt der Weiterempfehlung. Um diese Angaben quantifizierbar zu machen, wird je Unternehmen anhand einer vierstufigen Skala und eines Gewichtungsmodells ein „Empfehlungsscore“ (ES) zwischen 0 und 100 berechnet: Bei einem ES von 100 würden alle Befragten den Anbieter „immer wieder“ empfehlen. Würden alle Kunden mit „ja, mehrmals“ antworten, ergäbe sich ein ES von 60. Gäben alle Kunden „ja, mindestens einmal“ an, läge der Empfehlungsscore bei 20; bei der Antwort „nein“ läge er bei 0. Aus diesen empirischen Werten heraus werden Unternehmen mit „Hohe Weiterempfehlung“ ausgezeichnet, deren Empfehlungsquote oberhalb des jeweils ermittelten Branchen-Durchschnitts liegt. Das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“ erhalten die jeweiligen Branchengewinner.

Branchengewinner mit Bestwerten

Besonders gut schneiden auf Branchenebene Lebensmittel-Discounter, Drogerien, Baumärkte und Lebensmittel-Einzelhändler ab; Branchengewinner sind hier ALDI Nord, Rossmann und toom BauMarkt. Anbieter Samsung sticht als Gewinner in gleich drei Branchen hervor. Im Folgenden sind die 20 als Einzelanbieter höchstbewerteten Branchengewinner aufgelistet.

Branchengewinner | Branche | Unternehmens-ES

RossmannDrogerien		54,4
ALDI NordLebensmittel-Discounter		47,5
PAYBACKBonussysteme		45,2
REWELebensmittel-Einzelhändler		45,2
amazon.deOnline-Shops (Generalisten)		43,5
KauflandVerbrauchermärkte + SB Warenhäuser		43,4
toom BauMarktBaumärkte		41,6
SamsungHaushaltsgroßgerätehersteller		40,2
C&AFashion		39,0
SamsungHausgeräteservice		37,6

POCO EinrichtungsmärkteMöbelhändler - Discount | 37,5
SamsungElektronikhersteller | 36,0
HöffnerMöbelhändler | 35,7
MediaMarktElektro-Fachmärkte | 35,2
TEDiNon-Food Discounter | 32,8
VorwerkHaushaltskleingerätehersteller | 29,7
Apollo OptikOptiker | 29,2
Das FutterhausHeimtierbedarf - stationär | 29,1
Movie Park GermanyFreizeitparks | 28,6
Takko FashionFashion-Discounter | 28,3

Weitere Unternehmen mit einem Spitzen-ES von über 45 sind dm-drogerie markt, Netto Marken-Discount, ALDI SÜD und Lidl. Fünf Unternehmen mit der Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“ erreichen zudem einen ES von 40 oder darüber und werden somit ebenfalls überdurchschnittlich häufig weiterempfohlen: EDEKA, PENNY, Drogerie Müller, B1 Discount Baumarkt und otto.de.

„Die zuverlässigsten Testimonials finden sich immer noch im Bekanntenkreis der Zielgruppe, hier sind Sympathie und Glaubwürdigkeit einfach am höchsten“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „diese Art des Empfehlungsmarketings ist für ein Unternehmen nicht steuerbar, doch eine hohe, erlebbare Kundenorientierung gegenüber den Bestandskunden macht aus diesen eben solche Testimonials mit einer hohen Ausschöpfungsquote.“

Hintergrund

Die Erhebung erfolgt eigeninitiiert und unabhängig, also ohne Beteiligung bzw. Mitwirkung der bewerteten Unternehmen.

Die vollständigen Rankings finden Sie [Hier](#).

Pressekontakt:

Ena Sipkar
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 341
D-50935 Köln

Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -51

E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de

ServiceValue ist eine auf Servicequalität und Relationship Management spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft aus Köln, gegründet 2009. Sie schafft Werte, indem sie analytisch und betriebswirtschaftlich den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und dem Unternehmen aufdeckt, misst und erklärt. Eine besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. Die Kernleistungen finden sich in der Beratung, Marktforschung sowie Personal- und Organisationsentwicklung wieder. Zudem führt ServiceValue regelmäßig Benchmarkstudien durch und erstellt Service Ratings.

Kontaktpersonen



Ena Sipkar

Pressekontakt

Marketing Managerin

Public Relations

e.sipkar@servicevalue.de

+49 (0)221/67 78 67 51



Tobias Müller

Pressekontakt

Marketing Manager

t.mueller@servicevalue.de

+49 (0)221/67 78 67 52