

## Presseinformation

# Marken mit exzellenter Kundenberatung ausgezeichnet

- Studie erfasst Kunden-Echo auf die Beratung von mehr als 1.100 Marken

*Auszeichnung für 409 von mehr als 1.100 Marken*

**Hamburg, den 05. Februar 2018 – Insgesamt 409 Marken zeichnen sich durch besonders gute Kundenberatung aus. Das zeigt die aktuelle Siegel-Studie „Exzellente Kundenberatung“ der Kommunikationsberatung Faktenkontor im Auftrag von Focus und Focus Money. Die Untersuchung, die in Kooperation mit der International School of Management (ISM) erfolgte, untersucht mehr als 1.100 Marken aus gut 50 Branchen. Unter den besten ihrer Branche sind Größen wie Aldi, Ikea, Amazon und Saturn.**

*Zufriedene Kunden als Multiplikatoren*

„Eine gute Kundenberatung ist ein außerordentlich wirksamer Ansatzpunkt, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Die Erfahrung zeigt, dass sich negative Erlebnisse deutlich stärker verbreiten – besonders im Web – und der Reputation nachhaltig schaden können“, sagt Jörg Forthmann, Geschäftsführender Gesellschafter des Faktenkontors. „Unternehmen sind gut beraten, an der Kundenberatung nicht zu sparen. Denn ein zufriedener Kunde bleibt nicht nur Käufer, sondern kann gleichzeitig als Multiplikator auftreten. Ein weiterer Baustein für eine positive Reputation – online wie offline.“

*Vier Kategorien der Kundenberatung im Fokus*

Für die Studie „Exzellente Kundenberatung“ wurden Aussagen über Marken im Netz in den Kategorien Service, Beratung, Vertrauen und Kundenzufriedenheit nach der Social-Listening-Methode untersucht. Dabei wurden ein Jahr lang sämtliche Aussagen zu den mehr als 1.100 Marken erfasst. In einem zweiten Schritt wurden die Texte den Kategorien zugeordnet und auf ihre Tonalität untersucht. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt den Benchmark.

*Marken wie Daimler, H&M, Amazon, Obi, Saturn und Ikea unter den Branchensiegern*

Die beste Kundenberatung bei den Autoherstellern bietet demnach Daimler gefolgt von Ford und Volkswagen. Autovermieter mit den zufriedensten Kunden ist Sixt vor Europcar. Modegeschäft mit exzellentem Service ist der Studie zufolge H&M, dahinter liegen s.Oliver und Zara. Bei den Versand- und Online-Händlern stößt die

Kundenberatung von Amazon auf die beste Resonanz. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Zalando und Otto.

Das beste Echo findet die Kundenberatung von Obi, Bauhaus und Hornbach bei den Baumärkten und von Saturn, expert und Conrad bei den Elektronikmärkten. Besonders gelobt werden in der Einrichtungsbranche Ikea, Gries Deco Company (Depot) und Friedhelm Schaffrath. Weiter hinten im Branchenranking finden sich führende Möbelhändler wie Höffner (Platz 10), Roller (Platz 11) und Porta (Platz 9).

Lebensmittelhändler mit ausgezeichneter Resonanz auf ihre Kundenberatung sind Aldi, der Feinkost-Spezialist Robert Lindner und die HIT Handelsgruppe. Erst dahinter folgen Branchengrößen wie Rewe (Platz 5), Penny (Platz 7), Edeka (Platz 8) und Lidl (Platz 10). Bei den Drogerien und Parfümerien liegt Müller vor Douglas und Rossmann.

Bei den Telekommunikationsanbietern liegt Vodafone bei der Beratung seiner Kunden ganz vorn. Branchengrößen wie die Telekom und Telefonica erreichen Platz 6 und Platz 8.

Herausragende Kundenberatung finden gesetzlich Krankenversicherte laut Studie bei der Techniker Krankenkasse: Sie liegt auf Platz eins. Dahinter folgen IKK classic und DAK.

*Datengrundlage:  
3,6 Millionen  
Nennungen im Web*

Für die Studie wurden 3,6 Millionen Nennungen der untersuchten Marken in zehntausenden deutschsprachigen Online-Nachrichten und mehreren Millionen Social-Media-Adressen im Zeitraum zwischen dem 1. Dezember 2016 und dem 30. November 2017 ausgewertet. Für die Kategorien Service, Beratung, Vertrauen und Kundenzufriedenheit wurde das Verhältnis tonal positiver, negativer und neutraler Nennungen zueinander bewertet. Die Einzelergebnisse wurden am Ende für jede Marke zusammengefasst und branchenweise berechnet.

*Partner der Studie*

Faktenkontor hat die Studie im Auftrag von Focus und Focus Money erstellt. Als Wissenschaftspartner stand die International School of Management (ISM) in Hamburg dem Studienteam zur Seite.

*Faktenkontor:  
Berater für  
Unternehmens-  
und Vertriebskom-  
munikation*

Faktenkontor ist der Berater für Unternehmens- und Vertriebskommunikation. Branchenerfahrene Experten unterstützen Unternehmen aus Finanzdienstleistung, Gesundheitswirtschaft sowie der Beratungs- und Technologie-Branche darin, ihre Zielgruppen über klassische und digitale Medien sowie im persönlichen Kontakt zu erreichen. Neben Medienberatung gehören Konzeption und Umsetzung von Kampagnen sowie Social-Media-Strategien zum Leistungsspektrum. Das Faktenkontor ist zertifiziertes Mitglied der Gesellschaft der führenden PR- und Kommunikationsagenturen (GPRA) und zertifiziertes Mitglied des Hamburger Consulting Club e.V. (HCC).

**Besuchen Sie unsere neue Website: [www.faktenkontor.de](http://www.faktenkontor.de).**

**Faktenkontor GmbH · Ludwig-Erhard-Straße 37 · 20459 Hamburg**

Ansprechpartner: Dr. Roland Heintze, Tel.: 0 40/253 185-110, Fax: 0 40/253 185-310  
E-Mail: [Roland.Heintze@faktenkontor.de](mailto:Roland.Heintze@faktenkontor.de) Internet: [www.faktenkontor.de](http://www.faktenkontor.de)