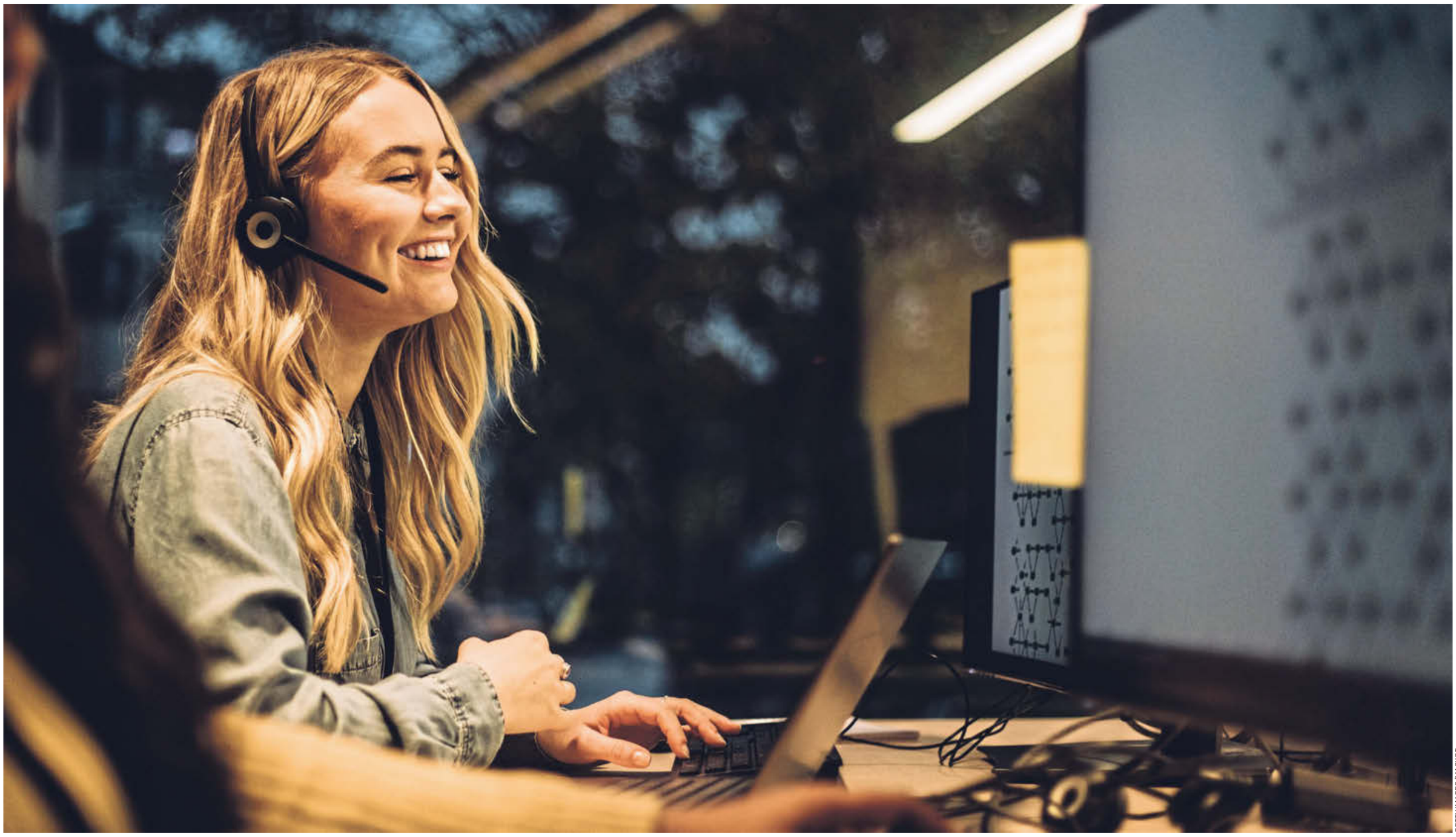
SERVICE-CHAMPIONS 2023

DIE BESTEN AUS 420 BRANCHEN

Herausragender Kundenservice ist keine zufällige Erscheinung. WELT und ServiceValue untersuchen seit vielen Jahren systematisch die Service-Qualität deutscher Unternehmen aus Kundensicht. Dieses Jahr stehen 420 Branchen auf dem Kundenprüfstand. **service-champions.de**



GETTY IMAGES/MASKOT

Während das „Fräulein vom Amt" längst ausgedient hat, bieten Service-Hotlines und Service-Center im Idealfall schnelle Unterstützung

LEISTUNGEN SINNVOLL ANPASSEN

SERVICE IM WANDEL DER ZEIT

Berufe kommen und gehen. Das ist nicht nur im Handwerk der Fall, wo beispielsweise Stellmacher oder Kupferstecher ehemals verbreitete, heute aber nicht mehr ausgeübte Beschäftigungen beschreiben, sondern auch im Service. Dort wurden früher Dienste angeboten, die aus heutiger Sicht zwar mehr oder weniger nachvollziehbar, teilweise allerdings auch reichlich kurios erscheinen.

Vom Mittelalter bis in die Neuzeit etwa gab es für die Sprösslinge Adeliger den Service, sich für ihre Verfehlungen nicht selbst körperlich züchtigen zu lassen, sondern dafür einen Prügelknaben einzusetzen. Die Existenz dieser Dienstleistung lag darin begründet, dass adlige Kinder auf Grund ihres hohen gesellschaftlichen Status nicht von niedriger gestellten Menschen körperlich bestraft werden durften, sodass die martialischen erzieherischen Maßnahmen stellvertretend durch ein Kind niederen Standes empfangen wurden.

Für die Prügelknaben blieb nur zu hoffen, dass der zu vertretende Adelssprössling aus Sympathie und Mitgefühl allzu häufiges Fehlverhalten und damit Prügel vermied.

Unvermeidbar hingegen sind die Bedürfnisse, die den Beruf des Abtrittanbieters begründeten. Nachdem die vorbildliche antike Bedürfnisanstaltskultur nämlich hierzulande in Vergessenheit geraten war und öffentliche Toiletten, die diesen Namen auch verdienten, noch nicht die Regel waren, brachte der Ruf der Natur manch einen Stadtbesucher in eine missliche Lage.

Abhilfe schaffte da der Abtrittanbieter, der gegen Gebühr einen Eimer und einen weiten Umhang als nötige Ausrüstung und Privatsphäre für die Erledigung dringender Geschäfte anbot. Sowohl für das Berufsbild des Prügelknabens als auch für das des Abtrittanbieters war offensichtlich eine hohe Serviceorientierung von Nutzen – oder vielleicht auch einfach nur ein hoher wirtschaftlicher Druck.

Weniger schmerzhaft oder unappetitlich ließ sich in jüngerer Vergangenheit in zwei anderen inzwischen ausgestorbenen Berufen Geld verdienen: als Telefonistin oder Technische Rechnerin. Erstere bot als „Fräulein vom Amt" den Service, Gesprächsteilnehmer am Telefon miteinander zu verbinden.

Letztere stellte ihre mathematischen Talente zur Verfügung und in Rechnung, indem sie vor dem allgemeinen Siegeszug der Computer beispielsweise in Raumfahrtbehörden Messdaten aufbereitete und auswertete.

Beide Tätigkeitsfelder wurden schließlich durch das Aufkommen weiterentwickelter Technik verdrängt. Auch heute wieder ist eine solche Verdrängung Thema, wenn es um Automation oder künstliche Intelligenz geht. Die Arbeit von Kassenpersonal an den Supermarktkassen etwa wird mittlerweile oft von Kassenautomaten ergänzt oder ersetzt, Kundendienstprogramme durch Chatprogramme und Bots, und auch in den Banken hat die Digitalisierung zu veränderten Prozessen und einem niedrigeren Personalbedarf, etwa in den Filialen, geführt. Die Frage der Angehörigen betroffener Berufe, mit welcher Art von Arbeit sie in Zukunft ihr Brot werden verdienen können, haben sich zu früheren Umbruch-Zeiten vermutlich auch Prügelknaben, Abtrittanbieter, Telefonistinnen und technische Rechnerinnen gestellt.

> Mit der Veränderung kommen neue Kunden-Wünsche und damit auch neue Berufsfelder

Oft jedoch ergeben sich aus der Veränderung neue Kunden-Wünsche und damit auch neue Betätigungsfelder. In vielen (halb-)öffentlichen Sanitäranlagen sorgt Servicepersonal für Reinlichkeit und Aufsicht. Beim Telefonieren müssen die Gesprächsteilnehmer zwar nicht mehr von Hand verbunden werden, doch gibt es nach wie vor Situationen, in denen Beratung oder Hilfestellungen rund um die Telekommunikation benötigt werden.

Wenn Kalkulationen nicht mehr durch menschliche Kopfrechnerinnen erbracht werden, bedarf es dennoch menschlicher Ansprechpartner für den Fall, dass der Computer einmal nicht das tut, was von ihm erwartet wird. Und nicht nur in Supermärkten, Banken und im Kundendienst gibt es neben vielen Kunden, die den Zugang zu Leistungen via Internet oder per Automat zu schätzen wissen, auch solche, die aus unterschiedlichsten Gründen weiterhin lieber analog von einer menschlichen Servicekraft bedient werden möchten oder wenigstens übergangsweise persönliche Unterstützung benötigen. Wenn also einige Serviceberufe verschwinden, kann das durchaus das Entstehen anderer, neuer Berufe bedeuten.

Solche Verschiebungen bedeuten darum nicht unbedingt, dass es insgesamt längerfristig weniger zu tun geben wird. Die konkret erforderten Tätigkeiten jedoch können sich ändern. Auch beim Service kommt es deshalb darauf an, technische und gesellschaftliche Entwicklungen wahrzunehmen, darauf reagieren und sich an Veränderungen anpassen zu können. Das gilt für den Einzelnen in seiner beruflichen Orientierung und gegebenenfalls auch für Weiterbildungsaktivitäten ebenso wie für die übergeordneten Stellen, die Service anbieten. Wenn diese stets im Blick halten, was ihre Kundinnen und Kunden in puncto Service wünschen und erwarten, können sie ihre Angebote anpassen und aktualisieren.

Welche Unternehmen aktuell aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden einen hervorragenden Service bieten, hat die ServiceValue GmbH in Zusammenarbeit mit der WELT auch in diesem Jahr wieder erhoben und in ein Ranking übertragen. Die servicestärksten Unternehmen erhalten neben einer zufriedenen Kundschaft auch die begehrte Auszeichnung „Service-Champion".

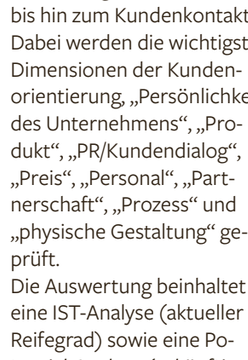
MANAGEMENT-ELITE

QUALIFIZIERT FÜR DEN CLUB DER BESTEN

Wer aus Kundensicht in Deutschlands größtem Service-Ranking einen überdurchschnittlichen Service Experience Score (SES) erzielen und sich auf einem Medaillen-Rang platzieren konnte (s. Tabellen auf den folgenden Seiten), kann dies mit dem Gütesiegel zum erlebten Kundenservice nach außen sichtbar zeigen. Darüber hinaus haben sich alle Unternehmen mit einem SES von 56 oder höher für eine Aufnahme in den Club der Besten qualifiziert. Bedingung der Mitgliedschaft ist jedoch der Nachweis, dass die Kundenbegeisterung nicht zufällig, sondern systematisch erzielt wird, dass also hinter dem guten Kundenurteil ein gut funktionierendes Qualitätssicherungssystem steht. Interessierte Unternehmen können freiwillig ab sofort diese Qualitätsbewertung vornehmen lassen. ServiceValue führt dann eine Service-Potenzial-Analyse (SPA) durch, die im Erfolgsfall dem Unternehmen die Mitgliedschaft im „Club der Besten im geprüften Management" bescheinigt.

Diese Best-Practice-Beispiele werden wie die qualifizierten und erfolgreichen Unternehmen aus den Rankings zu Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung aus der Champions-Serie auf einem übergeordneten Platin-Rang geführt. Diese Auszeichnung kann mit einem Platin-Siegel für ein Jahr sichtbar nach innen und außen gezeigt werden. Thematisch befasst sich die in Form einer Auditierung durchgeführte SPA mit den wesentlichen Kriterien einer umfassenden Kundenorientierung, von der Idee in der Geschäftsleitung über die Umsetzung im Unternehmen bis hin zum Kundenkontakt. Dabei werden die wichtigsten Dimensionen der Kundenorientierung, „Persönlichkeit des Unternehmens", „Produkt", „PR/Kundendialog", „Preis", „Personal", „Partnerschaft", „Prozess" und „physische Gestaltung" geprüft.

Die Auswertung beinhaltet eine IST-Analyse (aktueller Reifegrad) sowie eine Potenzial-Analyse (zukünftiger Wirkungsgrad). Jedem Teilnehmer wird eine Management-Scorecard als kennzahlen-basierte Zusammenfassung mit Benchmarks und bei erfolgreichem Abschneiden ein Zertifikat ausgestellt. Die Ergebnisse und Potenziale können auf Wunsch darüber hinaus in einem persönlichen Analysegespräch oder auch im Rahmen eines Workshops im Haus des Teilnehmers vorgestellt und erörtert werden. Das Analyseverfahren wurde von der Goethe Universität Frankfurt wissenschaftlich bewertet.



Eine ganz besondere Auszeichnung: Wissenschaftlich erfolgreich geprüfte Service-Kompetenz kann mit diesem Siegel nach außen dokumentiert werden

Der Sozialpsychologe Rolf van Dick erläutert: „Der Service-Potenzial-Analyse (SPA) liegt das theoretische Modell der ‚7P' des Dienstleistungsmarketings zugrunde. In mehreren Service-Dimensionen wird das Konstrukt der Kundenorientierung differenziert, strukturiert und umfassend praxisorientiert messbar und steuerbar gemacht. Die SPA ist auch ein standardisiertes und objektives Verfahren, das den internen Entwicklungsstand eines Unternehmens in der Kundenorientierung gut diagnostiziert und belastbare Erkenntnisse liefert."

Alle Club-Mitglieder treffen sich auf einem Gala-Abend. In feierlichem Rahmen werden dort die Unternehmen und ihre Leistungen in der Kundenbegeisterung vorgestellt und geehrt. Anschließend bietet sich die Gelegenheit zum konkreten Dialog, bei dem interessante Einblicke in die erfolgreichen Strategien und Konzepte der eigenen oder anderer Branchen geboten und gewonnen werden.

Die Analyse des Managements und die Prüfung auf Mitgliedschaft im Club der Besten erfolgen bewusst branchenunabhängig und stets in Bezug auf alle Dimensionen der Kundenorientierung. Die Teilnahme ist allen interessierten Unternehmen möglich. Voraussetzung einer Anmeldung zur SPA ist lediglich ein gutes Kundenurteil. Konkret beim Service-Ranking: ein SES von mindestens 56 Prozent.

club-der-besten.org

ANZEIGEN-SONDERVERÖFFENTLICHUNG

SERVICE-CHAMPIONS 2023

DIE BESTEN AUS 420 BRANCHEN

DEUTSCHLANDS GRÖSSTES SERVICE-RANKING

5096 FIRMEN IM KUNDENURTEIL

Die Service-Champions 2023 sind in drei Medaillen-Rängen alphabetisch sortiert: Auf einem Gold-Rang sind die Unternehmen auf den Plätzen 1-500 gelistet. Voraussetzung für den Gold-Rang ist ein SES (Service Experience Score) von mindestens 63,97 Prozent (gerundet). Dieser Wert bedeutet, dass etwa zwei von drei Kunden dort ein sehr gutes Service-Erlebnis erfahren haben.

Die Unternehmen AIDA, Apollo-Optik, TUI Cruises, DONNER & REUSCHEL und Steigenberger Hotels & Resorts belegen die Spitzenpositionen des branchenübergreifenden Service-Rankings.

Im Silber-Rang liegen die Unternehmen auf den Plätzen 501-1000, was einem SES von mindestens 62,18 Prozent (gerundet) entspricht.

Auf einem Bronze-Rang schließlich rangieren die Platzierungen 1001-1500 mit einem SES von mindestens 60,35 Prozent (gerundet). Einen Medaillenrang in Deutschlands größtem Service-Ranking 2023 erreicht ein Unternehmen also nur dann, wenn es wenigstens 60,35 Prozent seiner Kunden der letzten drei Jahre durch einen sehr guten Service überzeugt hat.

3596 bewertete Firmen haben diesen Wert nicht erreicht. Wer jedoch einen SES von 56 Prozent (gerundet) oder höher aufweisen kann, bietet seinen Kunden – im branchenübergreifenden Vergleich – einen überdurchschnittlich guten Service.
Die Tabellen listen den Namen des Unternehmens, die zugeordnete Branche und den für die Platzierung entscheidenden SES. Er wird jährlich per Online- Erhebung ermittelt, indem zwischen 300 und 1000 aktuelle und ehemalige Kunden des Unternehmens befragt werden. Ist die Kundenzahl des Unternehmens oder innerhalb einer Branche nicht hinreichend groß, kann die Menge der Stichproben auch kleiner ausfallen.

Insgesamt wurden deutschlandweit über 2 Millionen Kundenurteile zu 5096 Unternehmen aus 420 verschiedenen Branchen eingeholt. Die Erhebung erfolgt stets ohne Beteiligung der bewerteten Firmen.

SO WIRD DER SERVICE-EXPERIENCE SCORE GEMESSEN

Das Service-Ranking aus Kundensicht basiert auf dem wissenschaftlich belastbaren „Service Experience Score“ (SES). Dieser Prozentwert wird analog zur allgemein bekannten Wahlerhebung „Sonntagsfrage“ ermittelt und stellt ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument dar. Zur Ermittlung des SES werden Konsumenten zwei Fragen gestellt:

1. Sind oder waren Sie innerhalb der letzten 36 Monate Kunde bei Unternehmen XY?

2. Wenn ja, haben Sie dort einen sehr guten Kundenservice erlebt?
Der Befragte antwortet mit „Ja“ oder mit „Nein“. Als SES ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden (längstens drei Jahre zurückliegend), denen das Unternehmen einen sehr guten Service geboten hat. Der Begriff „erlebter Kundenservice“ ist dabei sehr weit gefasst. Erinnerte und konkrete Service-Erfahrungen, wie die Atmosphäre in einer Filiale oder einem Shop oder die Hilfsbereitschaft und Beratungsqualität eines Mitarbeiters, werden schon in der Erhebungsphase zu einer einzigen Dimension zusammengefasst.
Die direkte Abfrage zum Erleben hat gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorteil, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht wird.
Da der SES unabhängig von Branchen und Geschäftsmodellen ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit.

UNTERNEHMEN AUF DEM KUNDENPRÜFSTAND

420 BRANCHENSIEGER AUS KUNDENSICHT GEKÜRT

In diesem Jahr wurden aus insgesamt 5096 Unternehmen in 420 verschiedenen Branchen per Kundenurteil die jeweils besten im erlebten Service ermittelt.

Die für Deutschlands größtes Service-Ranking untersuchten Branchen sind in den Tabellen auf der letzten Seite alphabetisch geordnet. Jedem Branchensieger ist sein jeweiliger, aktueller Service Experience Score (SES) zugeordnet.
Für die Auszeichnung „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“, die zum Tragen des Branchensieger-Siegels berechtigt, ist der Vergleich mit den unmittelbaren Wettbewerbern derselben Branche entscheidend. Das Ranking ergibt sich aus dem Service-Experience-Score-Durchschnitt aller untersuchten Anbieter einer Branche. Die Branchen mit dem höchsten Erlebniswert im Service, gemessen nach dem durchschnittlichen Service Experience Score über alle untersuchten Anbieter, sind in diesem Jahr Kreuzfahrtanbieter, Hotels - Premium und Hotels - Mittelklasse mit jeweils einem Branchen-SES von 63,7 Prozent und höher.
Mit einem Branchen-SES von unter 44,4 Prozent hingegen liegen auch drei Branchen am unteren Ende des Branchenrankings: Modellbau-Shops, Akku- /Batterie-Shops und Games-Shops.
Eine deutlich positive Differenz zum Vorjahr weisen beispielsweise Werkzeugversender, Fleischversender und Dienstfahrrad-Leasing auf. Spürbar verschlechtert haben sich hingegen Handwerkerportale, Buchversender und Hochzeits-Shops.

SERVICE-CHAMPIONS 2023 GOLD

Unternehmen / Marke	SES 2023	Branche
1&1 DSL	66,4%	Internet-Provider
1AVista	66,5%	Flusskreuzfahrten
24-Autohöfe	65,0%	Verkehrsgastronomie
ABACUS Nachhilfeinstitut	64,9%	Nachhilfeanbieter
Abele Optik	64,2%	Optikerketten
Acer	65,7%	Elektronikhersteller
ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)	65,6%	Verkehrsclubs
ADAC Versicherungen	66,4%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ADAC Versicherungen	65,3%	Kfz-Versicherer
Adam Riese	64,9%	Direktversicherer
AdmiralDirekt	64,2%	Rechtsschutzversicherer
AdmiralDirekt	64,2%	Kfz-Versicherer
ADVOCARD	69,1%	Rechtsschutzversicherer
AEG	66,5%	Hausgeräteservice
AIDA	72,4%	Kreuzfahrtanbieter
albohn (tebau)	64,4%	Wintergartenanbieter
ALDI SÜD	64,3%	Lebensmittel-Discounter
ALDI TALK	64,3%	Mobilfunk-Discounter
Allianz	67,1%	Haftpflichtversicherer
Allianz	66,4%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Allianz	65,3%	Kfz-Versicherer
Allianz	65,0%	Krankenzusatzversicherer
Allianz	64,8%	Lebensversicherer
Allianz	64,7%	Reiseversicherer
Allianz	64,4%	Rechtsschutzversicherer
Allianz	64,3%	Private Krankenversicherer
Allianz Direct	64,9%	Reiseversicherer
alltours flugreisen	67,0%	Reiseveranstalter
alltours Reisecenter	67,6%	Reisebüros
ALMA Küchen	65,0%	Küchenfachhändler
amazon.de	69,1%	Universalversender
Amplifon	65,3%	Hörgeräteakustiker
andsafe	64,6%	E-Bike Versicherer
AOK Bayern	67,7%	Krankenkassen - regional
AOK PLUS	64,7%	Krankenkassen - regional
AOK Rheinland / Hamburg	65,0%	Krankenkassen - regional
apetito catering	67,6%	Contract-Caterer
apoBank (Deutsche Apotheker- u. Ärztebank)	65,1%	Filialbanken
apodiscounter.de	64,4%	Versandapotheken
Apollo-Optik	71,9%	Optikerketten
ARAG	66,6%	Krankenzusatzversicherer
ARAG	66,6%	Rechtsschutzversicherer
ARAG	65,8%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ARAG	65,2%	Private Krankenversicherer
ARGE-HAUS	67,6%	Massivhausanbieter
Armstark	67,0%	Infrarotsaunaanbieter
A-ROSA	65,3%	Flusskreuzfahrten
Asmo Küchen	64,6%	Küchenfachhändler
ATU	65,9%	Autoservice
AWG Mode	67,0%	Fashion: Modehäuser
Axotherm	64,2%	Infrarotsaunaanbieter
B&B HOTELS	68,7%	Hotels - Budget
Bäcker Görtz	65,3%	Bäckereien
bader.de	64,4%	Universalversender
Bank of Scotland	64,0%	Direktbanken
Barmenia	68,6%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Barmenia	66,2%	Krankenzusatzversicherer
Barmenia	64,0%	Private Krankenversicherer
BARMER	67,5%	Krankenkassen - überregional
Baufi24	65,8%	Baufinanzierer - Vermittler
Baufritz	65,8%	Fertighausanbieter
Bauknecht	66,3%	Hausgeräteservice
baur.de	66,0%	Universalversender
bett1.de	64,0%	Betten & Zubehör
BETTERHOMES	64,8%	Immobilienmakler
Beurer	65,5%	Elektrogeräte für Gesundheit
bew24-fenster.de	65,8%	Fenster- & Türenversender
BHW Bausparkasse	66,5%	Bausparkassen
BIEN-ZENKER	67,3%	Fertighausanbieter
Binder Optik	65,2%	Optikerketten
bitiba.de	64,0%	Heimtierbedarf - online
BKK firmus	64,5%	Krankenkassen - überregional
BKK Linde	64,9%	Krankenkassen - überregional
BKM - Bausparkasse Mainz	65,6%	Bausparkassen
BLACK+DECKER	65,1%	Werkzeughersteller
bobshop.com	64,5%	Fahrrad-Shops
Bodystreet	64,2%	EMS-Studios
Bosch	70,6%	Hausgeräteservice
Bosch Power Tools	69,2%	Werkzeughersteller
Bosch Smart Home	66,2%	Hausautomation
braun steine	64,3%	Pflastersteine/Terrassenplatten
Brillen ROTTLER	64,4%	Optikerketten
brillen.de	64,3%	Optikerketten
Bucher Treppen	65,0%	Treppenhersteller
bueroshop24.de	64,7%	Büro- & Schreibwarenhändler
Bürkle Kellerbau	64,7%	Fertigkelleranbieter
Busch-Jaeger	65,9%	Hausautomation
BusinessBike	65,3%	Dienstfahrrad-Leasing
camel active	64,1%	Fashion: Herrenmode - stationär
campingwagner.de	64,1%	Camping-Shops
CARDIOfitness	64,2%	Fitnessgerätehändler
careship.de	64,4%	Pflegekräfte-Vermittler
Carglass	68,5%	Autoglasreparatur
carwow.de	64,1%	Autobörsen
Celebrity Cruises	64,6%	Kreuzfahrtanbieter
CleanCar	67,0%	Autowaschanlagen
club-of-wine.de	64,2%	Weinhändler
comdirect	65,6%	Direktbanken
Commerzbank	66,0%	Filialbanken
computeruniverse.net	65,1%	Elektrohändler
Condor Flugdienst	64,3%	Fluggesellschaften
Consorsbank	66,0%	Direktbanken
CosmosDirekt	68,9%	Direktversicherer
CosmosDirekt	68,1%	Haftpflichtversicherer
CosmosDirekt	66,6%	Lebensversicherer
CosmosDirekt	64,7%	Kfz-Versicherer
DA Direkt	64,1%	Direktversicherer
DAHLER & COMPANY	64,3%	Immobilienmakler
DAK-Gesundheit	65,0%	Krankenkassen - überregional
Das Radhaus	64,1%	Fahrradhändler
Dassbach Küchen	67,6%	Küchenfachhändler
Debeka	65,0%	Haftpflichtversicherer
Debeka	64,2%	Lebensversicherer
DECATHLON	64,8%	Sport- und Freizeitgeschäfte
DEGIV	65,3%	Immobilienverrentung
DENQBAR	64,9%	Garten- und Motorgerätehersteller
dersonnenschutz.de	65,2%	Sonnenschutz-Shops
Deutsche Leibrenten	65,9%	Immobilienverrentung
DEW21	65,6%	Stromversorger - regional
Dexcom	64,0%	Glukose-Messgeräte
DFV Deutsche Familienversicherung	64,6%	Krankenzusatzversicherer
DHL	65,4%	Paketdienste
Die Sparkasse Bremen	65,0%	Filialbanken
Diephaus	65,1%	Pflastersteine/Terrassenplatten
DKB - Deutsche Kreditbank	65,5%	Baufinanzierer - Banken
dm-drogerie markt	66,1%	Drogerien
DONNER & REUSCHEL	71,4%	Privatbanken
Dorint Hotels & Resorts	64,0%	Hotels - Mittelklasse
Douglas	66,2%	Parfümerien
DRIVER Center	65,7%	Autoservice
Drogerie Müller	66,7%	Drogerien
Duolingo	64,0%	Sprachkurse - online
DWS	66,6%	Fondsgesellschaften
Dyson	65,0%	Haushaltskleingerätehersteller
ebay.de	65,6%	Universalversender
e-bike-only.de	65,5%	Fahrrad-Shops
ECO System HAUS	66,3%	Massivhausanbieter
EDEKA	66,2%	Lebensmittel-Einzelhändler
EF - Education First	64,2%	Sprachreisen
e-hoi.de	64,4%	Kreuzfahrtportale
EIGENSONNE	64,9%	Photovoltaik-/Solaranbieter
Einhell	64,2%	Werkzeughersteller
eismann	64,9%	Lebensmittel-Heimservice
elan sportreisen	64,0%	Sportreisen
ELEMENTS	67,5%	Badausstatter
ELKHAUS	66,4%	Fertighausanbieter
e-motion	65,3%	Fahrradhändler
EnBW	64,6%	Gasversorger - bundesweit
EnBW	64,2%	Stromversorger - bundesweit
Energieversum (ENBW)	64,9%	Photovoltaik-/Solaranbieter
engbers	70,9%	Fashion: Herrenmode - stationär
Enpal	65,9%	Photovoltaik-/Solaranbieter
ENPURE	65,3%	Ökostromanbieter
ENPURE	64,2%	Ökogasanbieter
ENRA	64,8%	E-Bike Versicherer
enviaM	66,5%	Stromversorger - regional
eprimo	67,1%	Ökostromanbieter
eprimo	66,4%	Ökogasanbieter
EuroEyes	65,0%	Augenlaser-Kliniken
eurorad.de	66,6%	Dienstfahrrad-Leasing
expert	66,2%	Elektrohändler
Extrapolice24	65,1%	Elektronikversicherungen
eyes + more	64,2%	Optikerketten
FALC Immobilien	65,3%	Immobilienmakler
Familotel	66,7%	Hotelkooperationen
fensterdepot24.de	64,7%	Fenster- & Türenversender
fensterversand.com	66,2%	Fenster- & Türenversender
FingerHaus	64,8%	Fertighausanbieter
First Stop	65,3%	Autoservice
Fissler Shops	64,8%	Haushalts- und Geschenkläden
Flamme Küchen + Möbel	65,2%	Möbelhändler
flexispot.de	64,3%	Büromöbelhändler
FONIC	65,2%	Mobilfunk-Discounter
fotoprofi.de	64,7%	Kamera/Zubehör-Shops
Frankfurter Sparkasse (FRASPA)	64,2%	Filialbanken
Frankfurter Volksbank Rhein-Main	64,2%	Filialbanken
Freedom Finance	65,3%	Digitale Finanzexperten
Fritz Berger	64,2%	Outdoor-Fachhändler
GANT	65,3%	Fashion: Damen- & Herrenmode - stationär
GARDENA	65,8%	Garten- und Motorgerätehersteller
gartenmoebel.de	66,0%	Gartenartikel-Shops
Generali	64,5%	Lebensversicherer
Genuss & Harmonie	65,2%	Contract-Caterer
Gesund ist bunt Apotheken	64,6%	Apotheken-Kooperationen
gesund leben-Apotheken	66,7%	Apotheken-Kooperationen
golfino.com	64,2%	Golf-Shops

SERVICE-CHAMPIONS 2023 SILBER

Unternehmen / Marke	SES 2023	Branche
1&1	62,4%	Telekommunikationsanbieter
1-2-3 tv	63,9%	Teleshopping-Sender
123energie	63,3%	Gasversorger - bundesweit
123energie	62,4%	Stromversorger - bundesweit
1a autoservice	63,0%	Autoservice
1a-neuware.de	63,5%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops
1a-sehen.de	62,3%	Optiker - online
abakus24	63,6%	Baufinanzierer - Vermittler
ABC Design	62,2%	Kinderwagenhersteller
abcfinance	62,3%	Leasingunternehmen
ACCURAT Personaldienstleistungen	62,4%	Personaldienstleister
ADAC Versicherungen	63,5%	Rechtsschutzversicherer
ADAC Versicherungen	63,3%	Reiseversicherer
Adecco	63,3%	Personaldienstleister
adidas.de	63,7%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
ADLER	63,1%	Fashion: Familienmode - stationär
Aengevelt Immobilien	62,5%	Immobilienmakler
ahg	62,4%	Autohändler
AIFS	63,5%	Volunteering-Organisationen
aktivshop.de	63,2%	Gesundheitsartikel-Shops
ALDI Grüne Energie	63,3%	Gasversorger - bundesweit
ALDI Grüne Energie	62,3%	Stromversorger - bundesweit
ALDI Nord	63,1%	Lebensmittel-Discounter
aleo solar	63,4%	Photovoltaik-/Solaranbieter
AL-KO	63,4%	Garten- und Motorgerätehersteller
ALLES.AUTO	62,5%	Autoleasing-Portale
Allianz Direct	63,1%	Kfz-Versicherer
alpha innotec	62,5%	Haustechnikhersteller
Alstertal-Einkaufszentrum	63,9%	Einkaufszentren
AMADEUS Flusskreuzfahrten	63,3%	Flusskreuzfahrten
ambiendo.de	62,6%	Wohnaccessoires-Shops
AOK Baden-Württemberg	62,2%	Krankenkassen - regional
AOK Nordost	62,8%	Krankenkassen - regional
ARAG	63,3%	Reiseversicherer
ARAG	62,3%	Haftpflichtversicherer
Aramark	62,3%	Contract-Caterer
ARTUS Oberflächen Instandsetzung	62,9%	Oberflächeninstandsetzung
asgoodasnew.de	63,3%	Generalüberholte Elektronik
asiagourmet	62,2%	Fast-Casual-Restaurants
Asklepios Kliniken	62,3%	Kliniken
ASSMANN BÜROMÖBEL	62,3%	Büromöbelhersteller
atp-autoteile.de	63,3%	Autoteileshops
Audi BKK	63,2%	Krankenkassen - überregional
autobutler.de	62,9%	Kfz-Werkstattportale
Avis	62,8%	Autovermieter
B+S FINNLAND SAUNA	62,5%	Saunahersteller
Babbel	63,6%	Sprachkurse - online
babista.de	63,8%	Fashion: Herrenmode - online
babyartikel.de	62,8%	Baby- & Kleinkindausstatter
BabyOne	62,4%	Baby- & Kleinkindausstatter
baby-walz	63,1%	Baby- & Kleinkindausstatter
Backstube Wünsche	63,2%	Bäckereien
BackWerk	62,9%	Bäckereien - SB
badpunkt	63,3%	Badausstatter
Bang & Olufsen	63,3%	Audiohersteller
Barclays	63,7%	Kreditkartengesellschaften
Bärenland	62,3%	Genusshändler
barfers-wellfood.de	62,8%	Barf-Shops
Barmenia	63,4%	Rechtsschutzversicherer
Barmenia	63,2%	Reiseversicherer
BauFi Direkt	63,4%	Baufinanzierer - Vermittler
Bauhaus	63,0%	Baumärkte
baumarkt-deutschland.de	63,3%	Baumarkt-Shops
baumschule-horstmann.de	62,4%	Pflanzenversender
Bausparkasse Schwäbisch Hall	63,9%	Bausparkassen
Bavaria Filmstadt	62,7%	Themenparks
BBBank	62,9%	Filialbanken
BD24 Berlin Direkt Versicherung	63,4%	Reiseversicherer
Berlitz	62,6%	Sprachschulen
bestsecret.com	62,4%	Shopping-Clubs
bikebox-shop.de	63,9%	Fahrrad-Shops
Bikeleasing	63,6%	Dienstfahrrad-Leasing
bilder.de	62,3%	Fotodienste
Biohort	63,4%	Gartenartikelhersteller
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	62,4%	Krankenkassen - überregional
BKK24	62,2%	Krankenkassen - überregional
Blau	62,3%	Mobilfunk-Discounter
Blumen Risse	62,2%	Gartencenter
Blutsgeschwister	63,1%	Fashion: Damenmode - stationär
bofrost	62,3%	Lebensmittel-Heimservice
booking.com	62,9%	Hotelbuchungsportale
Bose	63,2%	Audiohersteller
brigitte-hachenburg.de	63,4%	Wohnaccessoires-Shops
buecher.de	63,5%	Buchversender
burgia.de	62,9%	Berufsbekleidungs-Shops
Busuu	63,9%	Sprachkurse - online
Cafe Del Sol	63,3%	Freizeitgastronomie
cafori.com	63,4%	Kaffeeshops
caseking.de	62,5%	Computerhändler
Center Parcs	62,5%	Ferienparks
Char-Broil	64,0%	Grillhersteller
check24.de	63,2%	Vergleichsportale
CHRIST	63,8%	Schmuckgeschäfte
clickandgrill.de	62,5%	Fleischversender
clickundflieg.com	63,3%	Reisebüros - online
comfortbaby.de	62,8%	Baby- & Kleinkindausstatter
compass24.de	63,9%	Wassersport-Shops
contorion.de	62,9%	Baumarkt-Shops
Creditfair	62,8%	Baufinanzierer - Vermittler
cruise24.de	63,3%	Kreuzfahrtportale
DA Direkt	62,3%	Kfz-Versicherer
Dawonia	63,4%	Wohnungsunternehmen
de.elv.com	63,2%	Elektrohändler
Debeka	63,4%	Krankenzusatzversicherer
Debeka BKK	63,4%	Krankenkassen - überregional
DEKA Investments	63,2%	Fondsgesellschaften
delinat.com	63,6%	Weinhändler
De'Longhi	62,4%	Kaffeevollautomatenhersteller
DERTOUR	62,9%	Reiseveranstalter
DEURAG	62,3%	Rechtsschutzversicherer
Deutsche Glasfaser	63,3%	Telekommunikationsanbieter
DEVK	64,0%	Kfz-Versicherer
DFV Deutsche Familienversicherung	63,7%	Direktversicherer
Diamant	62,5%	Fahrrad-/E-Bikehersteller
Diners Club	63,0%	Kreditkartengesellschaften
dinnerly.de	62,9%	Kochboxenversender
Dirt Devil	63,0%	Haushaltskleingerätehersteller
disapo.de	63,3%	Versandapotheken
DKV	62,7%	Reiseversicherer
doctolib.de	63,2%	Arzt- & Klinikportale
dondino.de	63,3%	Cashback-Portale
doppler	63,2%	Sonnenschirmhersteller
DR SMILE	63,4%	Zahnschienen
Dr. Steinfels Sprachreisen	63,4%	Sprachreisen
Dussmann	62,5%	Contract-Caterer
E.ON Solar	63,5%	Photovoltaik-/Solaranbieter
easynotebooks.de	63,4%	Computerhändler
eazy	63,3%	Internet-Provider
ebike-shop.de	63,0%	Fahrrad-Shops
ecco-verde.de	63,7%	Naturkosmetik-Shops
eddiebauer.de	63,9%	Outdoor-Shops
ehotel.de	63,5%	Hotelbuchungsportale
Elbe-Haus	62,6%	Massivhausanbieter
emke.de	62,5%	Bad-Shops
energieloesung.de	62,3%	Wallboxhändler
enni.de	62,2%	Gasversorger - regional
EP: ElectronicPartner	62,5%	Elektrohändler
Epson	63,2%	Elektronikhersteller
equiva.com	63,7%	Reitsport
ERGO	63,7%	Haftpflichtversicherer
eschuhe.de	62,3%	Schuhhändler - online
Espresso Ciao Agip (Eni)	62,2%	Verkehrsgastronomie
esyoil.com	62,2%	Heizölvergleichsportale
EthikBank	62,8%	Nachhaltigkeitsbanken
EUROMASTER	62,3%	Autoservice
EUROPA Versicherungen	62,8%	Direktversicherer
EuroParcs	62,2%	Ferienparks
fackelmann.de	63,8%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops
fahrrad.de	63,1%	Fahrrad-Shops
fairtoner.de	62,4%	Druckerzubehör-Shops
feelgood-shop.com	63,4%	Vitamin-Shops
fellby.de	62,3%	Heimtierbedarf - online
fenstermaxx24.com	63,2%	Fenster- & Türenversender
fertighauswelt.de	63,6%	Hausbauportale
fewo-direkt.de	63,3%	Ferienhausportale
fintego	62,5%	Digitale Finanzexperten
fitnessRAUM.de	63,1%	Fitnessstudios - online
fleurop.de	62,7%	Blumenversender
fliesenadeneuer.de	62,2%	Fliesen-Shops
fliesenrabatte.de	62,4%	Fliesen-Shops
Flightright	62,6%	Entschädigungsportale
FOM	63,9%	Weiterbildungsanbieter
foto-koester.de	63,7%	Kamera/Zubehör-Shops
Frabox.de	62,4%	Briefkästen- & Außenausstattungshersteller
FREDDY FRESH	62,2%	Pizza-Lieferservice
FreeStyle Libre	63,7%	Glukose-Messgeräte
furnster.de	63,4%	Möbel-Shops
Fürst Fugger Privatbank	62,9%	Privatbanken
GALERIA Reisen	63,7%	Reisebüros
gartenfachmarkt24.de	63,3%	Gartenartikel-Shops
gartentraum.de	62,8%	Gartenartikel-Shops
GASTROBACK	62,3%	Haushaltskleingerätehersteller
GAYKO	63,0%	Fensterhersteller
gebers.de	62,6%	Betten & Zubehör
Generali	63,6%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Generali	62,5%	Kfz-Versicherer
giesswein.com	62,9%	Schuhhändler - online
Gira	63,7%	Hausautomation
Glatthaar Keller	63,2%	Fertigkelleranbieter
Globetrotter	63,2%	Outdoor-Fachhändler
GLS	63,5%	Paketdienste
golf-shop.de	63,2%	Golf-Shops
goodwheel.de	63,5%	Reifenhändler
gourmetfleisch.de	63,5%	Fleischversender
GRAVIS	62,3%	Computerhändler

SERVICE-CHAMPIONS 2023 BRONZE

Unternehmen / Marke	SES 2023	Branche
11teamsports.com	61,0%	Fußball-Shops
3pagen.de	61,2%	Universalversender
aboalarm	60,8%	Kündigungsdienstleister
ADAC Reisen	62,1%	Reiseveranstalter
adamare-singlereisen.de	61,9%	Singlereisen-Anbieter
Adler Group	61,2%	Wohnungsunternehmen
advocado	60,8%	Rechtsberatung
agilis	61,5%	Schienenpersonenverkehr
agoda.de	61,3%	Hotelbuchungsportale
AHA! Nachhilfe	60,9%	Nachhilfeanbieter
albamoda.de	61,4%	Fashion: Damenmode - online
ALEX Gaststätten	61,9%	Freizeitgastronomie
allnatura.de	61,0%	Massivholzmöbel-Shops
alpenwahnsinn.de	61,3%	Trachten & Landhausmode-Shops
Althoff Hotels	61,4%	Hotels - Premium
Altmärker	61,4%	Metzgereien
Alu-Matec	61,7%	Wintergartenanbieter
Ammerländer Versicherung	61,5%	E-Bike Versicherer
ankerkraut.de	61,5%	Gewürz-Shops
AOK NordWest	61,3%	Krankenkassen - regional
Aral	61,6%	Tankstellen
as-garten.de	61,2%	Pflanzenversender
asos.com	60,7%	Fashion: Damen- & Herrenmode - online
ASUS	60,6%	Elektronikhersteller
auragentum.de	61,8%	Münzen und Edelmetalle
Autogrill	61,7%	Verkehrsgastronomie
Autohaus Jacob Fleischhauer	62,1%	Autohändler
automobile-kraemer.de	61,9%	EU-Neuwagenportale
autowelt-simon.de	60,6%	EU-Neuwagenportale
AvD (Automobilclub von Deutschland)	61,5%	Verkehrsclubs
AXA	61,3%	Lebensversicherer
B.O.C. / Bikemax	62,2%	Fahrradhändler
backmarket.de	61,7%	Generalüberholte Elektronik
badenova	61,8%	Gasversorger - regional
baldur-garten.de	60,4%	Pflanzenversender
basler-beauty.de	61,2%	Haarkosmetik-Shops
BAUFINANZIERUNG XPERT	61,5%	Baufinanzierer - Vermittler
Baugeld Spezialisten	61,7%	Baufinanzierer - Vermittler
baustoffshop.de	60,8%	Baustoff-Shops
BavariaDirekt	60,8%	Rechtsschutzversicherer
Bayern-Versicherung / Versicherungskammer Bayern	61,2%	Lebensversicherer
Bayerwald	60,4%	Fensterhersteller
beckhuis.com	61,3%	Gartenartikel-Shops
beck-shop.de	62,1%	Fachbuch-Shops
BELANTIS	60,4%	Freizeitparks
BELFOR	62,0%	Sanierungsdienste
benuta.de	62,0%	Teppich-Shops
Berenberg Bank	60,6%	Privatbanken
Berker	62,0%	Schaltersystemhersteller
Berliner Volksbank	61,8%	Filialbanken
BEST CARWASH	61,0%	Autowaschanlagen
Best Western Hotels & Resorts	61,6%	Hotels - Mittelklasse
bestfewo.de	61,1%	Ferienhausportale
betten.de	61,6%	Betten & Zubehör
betten-abc.de	61,9%	Betten & Zubehör
bicycles.de	61,4%	Fahrrad-Shops
bike-discount.de	61,0%	Fahrrad-Shops
bilderwelten.de	61,3%	Fototapeten-Shops
billigflieger.de	60,6%	Flugsuchmaschinen
blitzhandel24.de	60,4%	Software-Shops
BLOCK HOUSE	60,9%	Full-Service-Gastronomie
bol.de	61,9%	Buchversender
boxspring-welt.de	62,0%	Betten & Zubehör
Braun	61,2%	Haushaltskleingerätehersteller
brille24.de	61,0%	Optiker - online
brillenplatz.de	60,8%	Optiker - online
brita.de	62,0%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops
btn-muenzen.de	61,3%	Münzen und Edelmetalle
Buchbinder	61,0%	Autovermieter
butenas.de	62,1%	Gartenartikel-Shops
calmwaters.de	61,3%	Bad-Shops
Capron (carado/Sunlight)	60,9%	Wohnmobil-/Wohnwagenhersteller
CARE Vision	61,9%	Augenlaser-Kliniken
Carportmaster	60,4%	Carpothersteller
CashbackDeals	60,7%	Cashback-Portale
cewe.de	60,6%	Fotodienste
cheapenergy24	60,8%	Wechselportale
chronobalance.de	61,0%	Heimtierbedarf - online
CLARK	62,2%	Digitale Versicherungsexperten
Clarks	61,8%	Schuhhändler (Eigenmarke)
COMCO	61,7%	Leasingunternehmen
Commerzbank	61,4%	Baufinanzierer - Banken
Concordia	60,4%	Kfz-Versicherer
congstar	61,4%	Telekommunikationsanbieter
congstar	60,4%	Internet-Provider
contra.de	61,0%	Tischtennis-Shops
coupons.de	62,0%	Rabattportale
DAHMIT Garagen	62,0%	Fertiggaragenanbieter
DAKU Fensterbau	62,0%	Fensterhersteller
Debeka	61,2%	Reiseversicherer
deindesign.de	60,5%	Handy/Zubehör-Shops
DELKER Optik	62,2%	Optikerketten
DERTOUR Reisebüro	61,5%	Reisebüros
Designer Outlet Ochtrup	61,4%	Factory-Outlet-Center
Deutsche Bahn (DB)	60,6%	Schienenpersonenverkehr
Deutsche Teilkauf	61,1%	Immobilienteilverkauf
Deutsches Rotes Kreuz (DRK)	61,1%	Wohlfahrtsverbände
deutsche-seniorenbetreuung.de	61,8%	Pflegekräfte-Vermittler
DEVK	60,7%	Haftpflichtversicherer
devolo Home Control	61,7%	Hausautomation
DEW21	61,8%	Gasversorger - regional
DFV Deutsche Familienversicherung	60,9%	Reiseversicherer
Die Badgestalter	61,1%	Badausstatter
Die Haftpflichtkasse	60,6%	Haftpflichtversicherer
DIPLOMA Hochschule	62,2%	Weiterbildungsanbieter
DKB - Deutsche Kreditbank	60,6%	Direktbanken
DKV	61,1%	Krankenzusatzversicherer
docinsider.de	60,7%	Arzt- & Klinikportale
doncarne.de	62,1%	Fleischversender
Dornseifer	62,0%	Metzgereien
dp-solar-shop.de	61,1%	Solar-/Photvoltaik-Shops
dreamlines.de	61,9%	Kreuzfahrtportale
E WIE EINFACH	61,6%	Stromversorger - bundesweit
edeka24.de	60,5%	Lebensmittellieferdienste

SERVICE-CHAMPIONS 2023

DIE BESTEN AUS 420 BRANCHEN

Unternehmen / Marke	SES 2023	Branche
Gottfried Schultz	64,2%	Autohändler
GRAEF	64,0%	Haushaltskleingerätehersteller
grün.power	64,2%	Ökostromanbieter
Grünwelt Energie	64,4%	Ökostromanbieter
Grünwelt Energie	64,2%	Ökogasanbieter
Hamburger Sparkasse (HASPA)	67,5%	Filialbanken
HAMMER Sport	66,9%	Fitnessgerätehändler
handyvertrag.de	64,0%	Mobilfunk-Discounter
Hans im Glück	65,2%	Burger-Restaurants
HANSAINVEST	66,9%	Fondsgesellschaften
HANSE HAUS	64,9%	Fertighausanbieter
HanseMerkur	64,9%	Krankenzusatzversicherer
HARDECK	68,2%	Möbelhändler
Hauck Aufhäuser Lampe	67,3%	Privatbanken
HausVorsorge	64,3%	Immobilienteilverkauf
HC Parfümerie	65,0%	Parfümerien
Heinz von Heiden	67,7%	Massivhausanbieter
heizoel24.de	64,5%	Heizölvergleichsportale
HELMA	64,8%	Massivhausanbieter
hepster	65,9%	E-Bike Versicherer
HFH - Hamburger Fern-Hochschule	64,0%	Weiterbildungsanbieter
H-Hotels	68,3%	Hotels - Mittelklasse
Hilti	65,8%	Werkzeughersteller
Hilton Hotels & Resorts	68,3%	Hotels - Premium
HIT	65,0%	Lebensmittel-Einzelhändler
hkk	65,9%	Krankenkassen - überregional
hoffmann-automobile.de	64,2%	EU-Neuwagenportale
Höffner	69,5%	Möbelhändler
Hofmeister Wohnzentrum	64,3%	Möbelhändler
Home Deluxe	64,3%	Whirlpoolhersteller
HörPartner	64,0%	Hörgeräteakustiker
Host Europe	64,8%	Webhosting-Anbieter
HSBC	69,7%	Privatbanken
HSE	65,5%	Teleshopping-Sender
HUK24	64,7%	Direktversicherer
Hurtigruten	65,8%	Kreuzfahrtanbieter
HUSSEL	64,0%	Genusshändler
Hüttig & Rompf	65,6%	Baufinanzierer - Vermittler
HypoVereinsbank	66,0%	Baufinanzierer - Banken
IKK classic	68,8%	Krankenkassen - überregional
IKK Südwest	65,4%	Krankenkassen - regional
ILS	66,7%	Weiterbildungsanbieter
immo-finanzcheck.de	65,1%	Baufinanzierer - Vermittler
immoverkauf24.de	64,4%	Immobilienmaklervermittlung
Infrasun	64,5%	Infrarotsaunaanbieter
ING	64,3%	Direktbanken
INJOY	64,7%	Fitnessstudios
innonature.eu	64,3%	Vitamin-Shops (Eigenmarke)
instamotion.com	64,8%	Autobörsen
INTER	65,4%	Private Krankenversicherer
IntercityHotel	67,6%	Hotels - Mittelklasse
Interhyp	66,5%	Baufinanzierer - Vermittler
IU Internationale Hochschule	64,6%	Weiterbildungsanbieter
Jeans fritz	65,3%	Fashion: Jeanshändler
Jim Block	65,0%	Burger-Restaurants
Job AG	64,8%	Personaldienstleister
jomodo.de	64,0%	Schuhhändler - online
Junge Die Bäckerei	64,3%	Bäckereien
junited AUTOGLAS	68,0%	Autoglasreparatur
KAMPA	69,1%	Fertighausanbieter
Kärcher Clean Park	65,3%	Autowaschanlagen
Kaufland	67,0%	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser
kaufland.de	64,3%	Universalversender
Kempinski	69,6%	Hotels - Premium
Kern-Haus	65,1%	Massivhausanbieter
Kettler Home & Garden	64,2%	Gartenartikelhersteller
KEUCO	64,5%	Bad und Sanitär
Kieser Training	64,5%	Fitnessstudios
KIND Hörgeräte	64,3%	Hörgeräteakustiker
KKH - Kaufmännische Krankenkasse	68,5%	Krankenkassen - überregional
KLUDI	64,2%	Bad und Sanitär
Klüh Catering	64,5%	Contract-Caterer
KNAPPSCHAFT	68,3%	Krankenkassen - überregional
Köttgen Hörakustik	64,3%	Hörgeräteakustiker
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	65,7%	Filialbanken
Kreissparkasse Köln	66,8%	Filialbanken
KÜCHE 3000	64,2%	Küchenfachhändler
Küche&Co	69,5%	Küchenfachhändler
Küchen Aktuell	64,7%	Küchenfachhändler
KVB-Finanz	64,6%	Baufinanzierer - Vermittler
ladehero.de	64,5%	E-Mobilitäts Portale
lampenwelt.de	66,3%	Lampen-Shops
Landessparkasse zu Oldenburg (LzO)	64,6%	Filialbanken
LASCANA	64,4%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
lastminute.de	65,3%	Reisebüros - online
Le Boat	64,8%	Hausbootvermieter
Leipziger Messe	64,4%	Messen
Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB)	64,9%	ÖPNV-Betriebe
lekker Energie	64,9%	Ökostromanbieter
LG	68,6%	Hausgeräteservice
LG	64,7%	Elektronikhersteller
LichtBlick	66,5%	Ökogasanbieter
LichtBlick	66,3%	Ökostromanbieter
lidl.de	65,6%	Universalversender
Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	64,2%	Reiseversicherer
LINDA Apotheke	69,7%	Apotheken-Kooperationen
Lindner Hotels & Resorts	65,2%	Hotels - Premium
Loxone	64,5%	Hausautomation
Lucky Bike	64,6%	Fahrradhändler
ludwig-von-kapff.de	65,4%	Weinhändler
LUEG	64,9%	Autohändler
Lufthansa City Center	66,4%	Reisebüros
LVM Versicherung	65,9%	Krankenzusatzversicherer
LVM Versicherung	65,7%	Haftpflichtversicherer
LVM Versicherung	65,5%	Kfz-Versicherer
Makita	66,2%	Werkzeughersteller
Malzers Backstube	65,9%	Bäckereien
Marché Mövenpick	64,0%	Freizeitgastronomie
Maritim Hotels	68,3%	Hotels - Premium
markilux	64,2%	Markisen-/Jalousienhersteller
Marquardt Küchen	66,8%	Küchenfachhändler
mcgarden24.de	64,4%	Gartenartikel-Shops
MEDION	65,5%	Elektronikhersteller
medisana	64,4%	Elektrogeräte für Gesundheit
Mega SIM	64,0%	Mobilfunk-Discounter
meine Küche	65,5%	Küchenfachhändler
Meine Wohnrente	64,7%	Immobilienverrentung
meingartencenter24.de	64,9%	Gartenartikel-Shops
MERKUR PRIVATBANK	67,8%	Privatbanken
Metzler	64,1%	Briefkästen- & Außenausstattungshersteller
MITGAS (enviaM)	65,9%	Gasversorger - regional
Mittelbrandenburgische Sparkasse	65,2%	Filialbanken
Möbel Kraft	67,5%	Möbelhändler
Möbel Martin	66,0%	Möbelhändler
Möbel Wanninger	65,0%	Möbelhändler
Mobil Krankenkasse	66,6%	Krankenkassen - überregional
MONTANA	65,5%	Gasversorger - bundesweit
Motel One	66,4%	Hotels - Budget
Mr. Wash	69,1%	Autowaschanlagen
Mrs.Sporty	64,0%	Fitnessstudios
Mustang	64,7%	Fashion: Jeanshändler
musterhaus küchen	68,9%	Küchenfachhändler
my-banner.de	65,0%	Druckereien
MYFLYER	64,3%	Druckereien
Nassauische Sparkasse (Naspa)	66,0%	Filialbanken
Neodigital Versicherung	64,5%	Digitale Versicherungsexperten
Netto Marken-Discount	64,9%	Lebensmittel-Discounter
nexible	64,3%	Digitale Versicherungsexperten
NH Hotels	66,0%	Hotels - Mittelklasse
Nicols	64,7%	Hausbootvermieter
NKD	65,1%	Fashion: Discounter
norisbank	66,2%	Direktbanken
Novoferm	64,4%	Hersteller von Türen, Toren, Garagen
Nubert	64,2%	Audiohersteller
Octopus Energy	64,7%	Ökostromanbieter
Octopus Energy	64,1%	Ökogasanbieter
office-partner.de	66,6%	Druckerzubehör-Shops
OLYMP	64,1%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär
one.de	64,1%	Computerhändler
ONLINEPRINTERS	65,3%	Druckereien
Openbank	64,0%	Direktbanken
opodo.de	64,8%	Reisebüros - online
Optical Express	64,0%	Augenlaser-Kliniken
Ostermann	64,2%	Möbelhändler
Ostrom	64,5%	Ökostromanbieter
otto.de	68,6%	Universalversender
Pacura med	64,0%	Personaldienstleister
pappert	65,9%	Bäckereien
Parfümerie Pieper	64,8%	Parfümerien
Pax-Bank	64,4%	Nachhaltigkeitsbanken
PEGASUS Bikes	64,6%	Fahrrad-/E-Bikehersteller
Peter Hahn	64,6%	Fashion: Damen- & Herrenmode - stationär
Peter Pane	67,2%	Burger-Restaurants
PHOENIX Flussreisen	65,2%	Flusskreuzfahrten
Physiotherm	67,0%	Infrarotsaunaanbieter
Picnic	64,3%	Lebensmittellieferdienste
pincamp.de	64,0%	Camping-Portale
pitstop	68,2%	Autoservice
poolsana.de	64,6%	Pool-Shops
Poolspecial	64,9%	Pool-Fachhändler
Pool-Systems	65,0%	Pool-Fachhändler
porta Möbel	69,8%	Möbelhändler
Postbank Finanzberatung	65,5%	Finanzvertriebe
Postbank Immobilien	67,9%	Immobilienmakler
posterxxl.de	64,9%	Fotodienste
Premier Inn	64,5%	Hotels - Budget
primundus.de	65,6%	Pflegekräfte-Vermittler
PROGAS	64,1%	Flüssiggasanbieter
pronova BKK	66,7%	Krankenkassen - überregional
Provinzial	66,0%	Kfz-Versicherer
Pullman Hotels	66,4%	Hotels - Premium
QVC	66,4%	Teleshopping-Sender
qvc.de	64,3%	Universalversender
radwelt-shop.de	64,8%	Fahrrad-Shops
Recht 24/7	65,2%	Rechtsberatung
REDDY Küchen	69,0%	Küchenfachhändler
reifen.com	65,8%	Reifenhändler
reifendirekt.de	64,5%	Reifenhändler
reifen-pneus-online.de	64,1%	Reifenhändler
remind.me	64,6%	Wechselportale
RENSCH-HAUS	65,3%	Fertighausanbieter
Reuter	66,5%	Badausstatter
REWE	64,2%	Lebensmittel-Einzelhändler
riess-ambiente.net	64,1%	Möbel-Shops
ROBINSON	64,1%	Cluburlaub
ROLAND	64,6%	Rechtsschutzversicherer
Romantik Hotels	67,5%	Hotelkooperationen
Rommelsbacher	64,0%	Haushaltskleingerätehersteller
ROSSMANN	65,2%	Drogerien
Rowenta	65,4%	Haushaltskleingerätehersteller
Royal Caribbean International	64,7%	Kreuzfahrtanbieter
Sahle Wohnen	65,3%	Wohnungsunternehmen
Samsung	67,5%	Hausgeräteservice
Samsung	65,9%	Elektronikhersteller
Saturn	64,5%	Elektrohändler
SB-Möbel BOSS	64,1%	Möbelhändler - Discount
ScanHaus Marlow	65,1%	Fertighausanbieter
Schaffrath	66,7%	Möbelhändler
SCHARR	64,0%	Flüssiggasanbieter
Schneider Schirme	64,2%	Sonnenschirmhersteller
schockemoehle.net	64,2%	Reitsport
Schüco	65,9%	Fensterhersteller
Schülerhilfe	65,2%	Nachhilfeanbieter
Schutzbrief24	64,5%	Elektronikversicherungen
Schutzklick	66,3%	Elektronikversicherungen
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	66,0%	Baufinanzierer - Vermittler
SchwörerHaus	68,1%	Fertighausanbieter
SDK	64,2%	Krankenzusatzversicherer
SECURVITA Krankenkasse	65,6%	Krankenkassen - überregional
SEGMÜLLER	69,5%	Möbelhändler
sgd (Studiengemeinschaft Darmstadt)	65,8%	Weiterbildungsanbieter
Siemens	70,0%	Hausgeräteservice
Siemes Schuhcenter	64,4%	Schuhhändler (div. Markenlinien)
Simplyright	64,5%	Entschädigungsportale
SiNN	67,8%	Fashion: Modehäuser
sioux.de	64,6%	Schuhhändler - online
skapetze.com	64,0%	Lampen-Shops
smartsteuer	64,5%	Steuererklärung
smava	64,1%	Digitale Finanzexperten
Smile Eyes	66,0%	Augenlaser-Kliniken
Sofitel	67,5%	Hotels - Premium
softwarekaufen24.de	64,8%	Software-Shops
Solarlux	64,5%	Wintergartenanbieter
Somfy	64,0%	Hausautomation
Sonnemann Treppen	64,3%	Treppenhersteller
sonnen	64,3%	Photovoltaik-/Solaranbieter
Sony	64,7%	Elektronikhersteller
Sparda-Banken	64,5%	Baufinanzierer - Banken
Sparkasse Aachen	64,3%	Filialbanken
Sparkasse Hannover	64,0%	Filialbanken
Sparkasse KölnBonn	66,3%	Filialbanken
Sparkassen DirektVersicherung	64,2%	Direktversicherer
sportstech.de	65,2%	Fitnessgerätehändler
Sport-Tec	64,4%	Fitnessgerätehändler
Sport-Tiedje	64,3%	Fitnessgerätehändler
Stadtsparkasse München	66,2%	Filialbanken
staterabikes.de	64,2%	Fahrrad-Shops
Steba	64,6%	Haushaltskleingerätehersteller
Steigenberger Hotels & Resorts	71,1%	Hotels - Premium
STIEBEL ELTRON	64,1%	Haustechnikhersteller
STIHL	64,1%	Garten- und Motorgerätehersteller
stoffwelten.de	64,4%	Stoff-/Wollhändler
STRATO	65,9%	Webhosting-Anbieter
STREIF Haus	67,4%	Fertighausanbieter
stromee	65,1%	Ökostromanbieter
Studienkreis	66,9%	Nachhilfeanbieter
SUNFLEX	64,3%	Wintergartenanbieter
SV SparkassenVersicherung	65,0%	E-Bike Versicherer
SV SparkassenVersicherung	64,1%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Takko Fashion	64,3%	Fashion: Discounter
TARGOBANK	64,4%	Filialbanken
tchibo.de	65,0%	Universalversender
Tefal	65,9%	Haushaltskleingerätehersteller
TELIS FINANZ	64,7%	Finanzvertriebe
Tempton	65,2%	Personaldienstleister
tempur.com	64,9%	Betten & Zubehör
tirendo.de	64,1%	Reifenhändler
TK - Die Techniker	67,8%	Krankenkassen - überregional
travanto.de	64,0%	Ferienhausportale
triumph-terrassendach.de	64,3%	Sonnenschutz-Shops
Trösser	64,0%	Polstermöbelspezialisten
TUI	65,6%	Reiseveranstalter
TUI Cruises	71,5%	Kreuzfahrtanbieter
TUI ReiseCenter	65,0%	Reisebüros
urlaub.check24.de	65,0%	Reisebüros - online
Vaillant	65,1%	Haustechnikhersteller
Vergölst	64,1%	Autoservice
verti	64,4%	Direktversicherer
viaprinto	66,5%	Druckereien
Viking River Cruises	64,2%	Flusskreuzfahrten
vinatis.de	65,0%	Weinhändler
Vodafone	64,1%	Internet-Provider
volksversand.de	65,2%	Versandapotheken
VOM FASS	64,7%	Genusshändler
Vorwerk	65,3%	Haushaltskleingerätehersteller
Walbusch	66,6%	Fashion: Damen- & Herrenmode - stationär
wallbox24.de	64,0%	Wallboxhändler
WAREMA	67,0%	Markisen-/Jalousienhersteller
WASGAU	65,3%	Lebensmittel-Einzelhändler
Wayers	64,4%	Volunteering-Organisationen
Weberbank	66,7%	Privatbanken
WeberHaus	64,8%	Fertighausanbieter
weg.de	64,3%	Reisebüros - online
WEMAG	65,0%	Gasversorger - regional
WEMAG	64,8%	Stromversorger - regional
wertfaktor	65,8%	Immobilienteilverkauf
WERU	64,0%	Fensterhersteller
Wilkhahn	64,5%	Büromöbelhersteller
Wintec Autoglas	65,2%	Autoglasreparatur
WOLF	67,3%	Haustechnikhersteller
Württembergische	65,0%	Lebensversicherer
Wüstenrot Bausparkasse	64,9%	Baufinanzierer - Vermittler
Wüstenrot Bausparkasse	64,5%	Bausparkassen
Wüstenrot Immobilien	65,3%	Immobilienmakler
WW (Weight Watchers)	65,2%	Diätprogramme/Ernährungscoaching
WWK	66,5%	Versicherer - Multikanalvertrieb
WWK	66,2%	Lebensversicherer
WWK	64,1%	Haftpflichtversicherer
XXXLutz	68,3%	Möbelhändler
Yello	66,3%	Ökostromanbieter
Yello	65,2%	Gasversorger - bundesweit
Zasta	65,1%	Steuererklärung
Zurbrüggen	64,3%	Möbelhändler

Unternehmen / Marke	SES 2023	Branche
greenakku.de	63,5%	Solar-/Photvoltaik-Shops
grillfuerst.de	62,3%	Grill-Shops
grundstoff.net	62,4%	Naturmode und Umweltprodukte
guenstigeinrichten.de	63,2%	Möbel-Shops
gymondo.de	62,9%	Fitnessstudios - online
Hannoversche	63,8%	Lebensversicherer
Hansa-Park	62,5%	Freizeitparks
HanseMerkur	63,3%	Reiseversicherer
Hansgrohe	63,4%	Bad und Sanitär
happycar.de	62,9%	Mietwagen-Vergleichsportale
Hartan	62,6%	Kinderwagenhersteller
hauck	63,7%	Kinderwagenhersteller
haustierkost.de	63,1%	Barf-Shops
HausVorteil	63,8%	Immobilienteilverkauf
Heimat Krankenkasse	62,2%	Krankenkassen - überregional
hellofresh.de	62,8%	Kochboxenversender
Hermes	63,1%	Paketdienste
HESSKONZEPT	62,7%	Immobilienmakler
hessnatur.com	63,2%	Naturmode und Umweltprodukte
hifi-regler.de	63,0%	Hifi-Shops
hive-outdoor.com	62,9%	Outdoor-Shops
hochzeitideal.de	62,4%	Hochzeits-Shops
Holiday Inn	62,6%	Hotels - Mittelklasse
Homeday	62,4%	Immobilienmakler
horizn-studios.com	63,3%	Taschen-/Reisegepäck-Shops
HUK24	63,4%	Haftpflichtversicherer
HUK-COBURG	62,6%	Krankenzusatzversicherer
HUK-COBURG	62,2%	Private Krankenversicherer
Hunkemöller	62,4%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Husqvarna	63,4%	Garten- und Motorgerätehersteller
HypoVereinsbank	62,9%	Filialbanken
idee+spiel	63,6%	Spielwarenfachgeschäfte
iGraal	62,2%	Cashback-Portale
IKK - Die Innovationskasse	63,4%	Krankenkassen - regional
IKK gesund plus	62,9%	Krankenkassen - überregional
ilovemysmile	63,2%	Zahnschienen
IMO Car Wash	62,5%	Autowaschanlagen
INTER	62,4%	Krankenzusatzversicherer
Interliving	63,3%	Möbelmarken
Invesdor	63,2%	Digitale Finanzexperten
Invisalign	63,4%	Zahnschienen
ISOWOODHAUS	62,8%	Fertighausanbieter
iSt Internat. Sprach- u. Studienreisen	62,5%	Sprachreisen
Itzehoer	62,5%	Kfz-Versicherer
jacobskaffee.shop/de	62,6%	Kaffeeshops
jacopini-weinhandel.de	63,3%	Weinhändler
Jacuzzi	62,4%	Whirlpoolhersteller
jalousieshop.net	62,2%	Fenstersichtschutz-Shops
juetten-koolen.de	63,0%	EU-Neuwagenportale
jungborn.de	62,3%	Delikatessen/Feinkost-Shops
Just Fit	63,2%	Fitnessstudios
Juwelier Kraemer	62,5%	Schmuckgeschäfte
KAMPMEYER Immobilien	62,7%	Immobilienmakler
Kamps	62,4%	Bäckereien
KANN	62,6%	Pflastersteine/Terrassenplatten
Kärcher	63,8%	Haushaltskleingerätehersteller
kavalio.de	63,8%	Reitsport
KENNGOTT Treppen	63,6%	Treppenhersteller
Kenwood	62,3%	Haushaltskleingerätehersteller
KiK	62,6%	Fashion: Discounter
kitzmann.biz	62,3%	E-Learning-Anbieter
KLAFS	62,5%	Saunahersteller
KLAIBER	63,4%	Markisen-/Jalousienhersteller
KlickEnergie	63,0%	Stromversorger - bundesweit
Koelnmesse	62,2%	Messen
KOINOR	62,2%	Möbelmarken
Köln Bonn Airport	62,5%	Flughäfen (groß)
Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB)	62,2%	ÖPNV-Betriebe
Kömmerling	62,4%	Fensterhersteller
Körperformen	62,2%	EMS-Studios
Kronenbach	62,2%	Bad und Sanitär
KS / Auxilia	63,2%	Rechtsschutzversicherer
kurz-in-urlaub.de	62,6%	Kurzreisen-Portale
Landal GreenParks	63,5%	Ferienparks
LASERMED	63,7%	Augenlaser-Kliniken
LAUFEN	63,2%	Bad und Sanitär
lebenshilfe24.de	62,3%	Pflegekräfte-Vermittler
LEGO	62,9%	Spielwarenfachgeschäfte
Leonardo	62,5%	Haushalts- und Geschenkläden
lepona.de	62,3%	Reitsport
Lernstudio Barbarossa	63,3%	Nachhilfeanbieter
letsfix.de	62,2%	Handyreparaturdienste (unabh.)
Leu Energie	62,6%	Gasversorger - bundesweit
Leu Energie	62,4%	Stromversorger - bundesweit
leuchtenland.com	63,4%	Lampen-Shops
Levi Strauss & Co	62,2%	Fashion: Jeanshändler
LIDL	62,9%	Lebensmittel-Discounter
Liebherr	62,4%	Hausgeräteservice
Locaboat Holidays	63,2%	Hausbootvermieter
LogoEnergie	63,3%	Ökostromanbieter
L'Osteria	62,5%	Full-Service-Gastronomie
Lufthansa	63,4%	Fluggesellschaften
lumas.de	62,4%	Kunstdruck-Shops
LV 1871	62,7%	Lebensversicherer
LVM Versicherung	63,4%	Lebensversicherer
LVM Versicherung	63,4%	Versicherer - Exklusivvertrieb
LVM Versicherung	63,3%	Rechtsschutzversicherer
MAC	63,2%	Fashion: Jeanshändler
manomano.de	62,3%	Baumarkt-Shops
markenbaumarkt24.de	63,6%	Baumarkt-Shops
Marriott Hotels	63,3%	Hotels - Premium
maskworld.com	62,7%	Kostüm-Shops
mdm.de	63,8%	Münzen und Edelmetalle
MediaMarkt	63,3%	Elektrohändler
MediaShop	63,6%	Teleshopping-Sender
mein-dienstrad.de	63,0%	Dienstfahrrad-Leasing
meinfoto.de	62,3%	Fotodienste
Mercedes-Benz	62,7%	Autohersteller
Mercure	62,5%	Hotels - Mittelklasse
metasport.de	62,7%	Sportnahrung-Shops
METTEN Stein+Design	63,6%	Pflastersteine/Terrassenplatten
Mey	63,8%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
mirapodo.de	63,3%	Schuhhändler - online
MLP	62,6%	Finanzvertriebe
Möbel Ehrmann	62,3%	Möbelhändler
Möbel Fischer	63,3%	Möbelhändler
Möbelcenter biller	63,4%	Möbelhändler
mobilityhouse.com	63,7%	Wallboxhändler
moebel-style.de	63,3%	Möbel-Shops
moevenpick-wein.de	62,4%	Weinhändler
Moll Gruppe	63,9%	Autohändler
momondo.de	62,7%	Flugsuchmaschinen
MONTANA	62,3%	Stromversorger - bundesweit
Mövenpick Hotels & Resorts	62,5%	Hotels - Premium
Moxy Hotels	63,8%	Hotels - Budget
MSC Cruises	62,2%	Kreuzfahrtanbieter
Multipolster	63,3%	Polstermöbelspezialisten
musterhaus.net	62,7%	Hausbauportale
Musterring	63,9%	Möbelmarken
MVK Versicherung	62,2%	E-Bike Versicherer
mycare.de	62,9%	Versandapotheken
mydays	62,4%	Erlebnisgeschenke-Anbieter
N26	62,2%	Digitale Finanzexperten
nature-love.de	62,3%	Vitamin-Shops (Eigenmarke)
NEFF	62,5%	Hausgeräteservice
nicko cruises	63,9%	Flusskreuzfahrten
Nikon	62,9%	Elektronikhersteller
nmf-shop.de (Noble Metal Factory)	63,5%	Münzen und Edelmetalle
notebooksbilliger.de	63,2%	Elektrohändler
online-reisesuche.de	63,4%	Reisebüros - online
OnlineVersicherung.de	63,7%	Elektronikversicherungen
onvista bank	63,7%	Depotbanken
Opti-Wohnwelt	62,2%	Möbelhändler
Ostsächsische Sparkasse Dresden	63,1%	Filialbanken
otto-gourmet.de	63,0%	Fleischversender
ottonova	63,8%	Digitale Versicherungsexperten
Outlectity Metzingen	63,7%	Factory-Outlet-Center
Panasonic	63,3%	Elektronikhersteller
Panke Sprachreisen	63,4%	Sprachreisen
paradies-bettenshop.de	63,6%	Betten & Zubehör
parfuemerie.de	62,5%	Parfümerien - online
Parfümerie Becker	63,8%	Parfümerien
Park Inn by Radisson	62,9%	Hotels - Mittelklasse
parkettrabatte.de	62,9%	Bodenbelagspezialisten
paul-neuhaus.de	62,4%	Lampen-Shops
Paulsen-Gruppe	62,3%	Badausstatter
PayPal	62,4%	Bezahlsysteme
pearl.de	63,3%	Universalversender
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	62,2%	Fashion: Modehäuser
Personalhaus	62,5%	Personaldienstleister
PFH - Private Hochschule Göttingen	62,2%	Weiterbildungsanbieter
Pflanzen-Kölle	63,6%	Gartencenter
pflanzwerk.de	63,3%	Gartenartikel-Shops
pflegehilfe-senioren.de	63,2%	Pflegekräfte-Vermittler
PiLiPP Möbelhaus	62,2%	Möbelhändler
pixum.de	62,3%	Fotodienste
PlanetHome Finanzierung	63,4%	Baufinanzierer - Vermittler
Pneuhage	63,9%	Autoservice
POCO Einrichtungsmärkte	63,3%	Möbelhändler - Discount
poetschke.de	62,9%	Pflanzenversender
Polsterwelt Engelhardt	64,0%	Polstermöbelspezialisten
POLYGON	63,0%	Sanierungsdienste
pool.net	63,2%	Pool-Shops
pool-chlor-shop.de	62,5%	Pool-Shops
PRIMAGAS	63,4%	Flüssiggasanbieter
Primark	62,9%	Fashion: Discounter
primus-muenzen.com	62,2%	Münzen und Edelmetalle
Primus-Print.de	63,1%	Druckereien
prindo.de	62,4%	Druckerzubehör-Shops
printus.de	62,2%	Büro- & Schreibwarenhändler
prioenergie	62,4%	Ökogasanbieter
prioenergie	62,2%	Ökostromanbieter
priwatt.de	63,3%	Balkonkraftwerke-Shops
Prokon	62,8%	Ökostromanbieter
Provinzial	63,3%	Krankenzusatzversicherer
Provinzial	62,5%	Versicherer - Exklusivvertrieb
purenature.de	62,5%	Naturmode und Umweltprodukte
Qlick	63,2%	Kreditmarktplätze
Ruhr-Park	63,7%	Einkaufszentren
RWS Vermögensplanung	63,3%	Finanzvertriebe
Salamander Industrie-Produkte	64,0%	Fensterhersteller
SBK	62,7%	Krankenkassen - überregional
Scalable Capital	63,5%	Digitale Finanzexperten
Scan Energy	63,4%	Wechselportale
schaefer-shop.de	63,2%	Büro- & Schreibwarenhändler
Scherer	63,7%	Autohändler
scheurich24.de	63,3%	Tür-/Tor-/Antriebs-Shops
Sedus Stoll	63,3%	Büromöbelhersteller
Seidensticker	63,2%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär
Session	62,2%	Musik- und Instrumentenfachhändler
Sheraton	62,8%	Hotels - Premium
shirtinator.de	63,2%	Personalisierte Kleidung und Accessoires
shop.degussa-goldhandel.de	62,2%	Münzen und Edelmetalle
shop.mera-petfood.com	63,3%	Heimtierbedarf - online
shop.rewe.de	63,3%	Lebensmittellieferdienste
shop.wenko.de	62,6%	Küchen- & Haushaltswaren-Shops
sim.de	63,8%	Mobilfunk-Discounter
SIXT	63,4%	Autovermieter
Sky	62,3%	Premium-TV-Anbieter
smarter-fahren.de	63,4%	E-Mobilitäts Portale
smava	62,5%	Kreditmarktplätze
solakon.de	62,2%	Balkonkraftwerke-Shops
Sonnen Herzog	63,4%	Wand-/Bodenfachmärkte
sonnensegel-pina.de	63,2%	Sonnenschutz-Shops
Sonos	63,9%	Audiohersteller
Sparda-Bank Baden-Württemberg	63,3%	Filialbanken
Sparda-Bank München	62,3%	Filialbanken
Sparda-Bank Nürnberg	63,1%	Filialbanken
Sparda-Bank West	63,9%	Filialbanken
sparhandy.de	63,6%	Mobilfunk-Reseller
Sparkasse Pforzheim Calw	62,3%	Filialbanken
Sparkassen	63,7%	Baufinanzierer - Banken
Sparkassen DirektVersicherung	63,4%	Kfz-Versicherer
Sparkassen-Finanzgruppe	63,5%	Immobilienmakler
spielzeugwelten.de	63,4%	Spielwaren-Shops
Sport-Thieme	62,6%	Fitnessgerätehändler
Star (Orlen)	63,2%	Tankstellen
SteuerGo	63,2%	Steuererklärung
stoffe-hemmers.de	63,9%	Stoff-/Wollhändler
Stressless	62,8%	Möbelmarken
Swiss Life Select	63,6%	Finanzvertriebe
switchup.de	63,0%	Wechselportale
SWK Bank	63,7%	Direktbanken
swoodoo.com	62,2%	Flugsuchmaschinen
targa-fotos.de	63,7%	Fotodienste
Tchibo MOBIL	62,3%	Mobilfunk-Discounter
teaworld.de	62,2%	Tee-Shops
Teka	63,4%	Saunahersteller
tepto.de	62,5%	Balkonkraftwerke-Shops
terzo	63,4%	Hörgeräteakustiker
Tomorrow	63,4%	Nachhaltigkeitsbanken
Tomorrow/Solarisbank	62,6%	Direktbanken
Trade Republic Bank	62,3%	Depotbanken
TravelWorks	63,5%	Volunteering-Organisationen
UNI Polster	62,7%	Polstermöbelspezialisten
unidomo.de	62,5%	Heiztechnik-Shops
Urban Sports Club	63,8%	Sport Flatrate Anbieter
USM	64,0%	Büromöbelhersteller
Vattenfall	63,3%	Stromversorger - bundesweit
VELUX	63,0%	Fensterhersteller
Veolia	62,3%	Entsorgungsdienstleister
VerbundVolksbank OWL	63,4%	Filialbanken
verivox.de	62,5%	Vergleichsportale
verti	62,9%	Kfz-Versicherer
Viebrockhaus	63,6%	Massivhausanbieter
Viessmann	62,8%	Haustechnikhersteller
Villeroy & Boch	64,0%	Haushalts- und Geschenkläden
ViveLaCar	62,2%	Auto-Abos
vivida bkk	62,9%	Krankenkassen - überregional
vivobarefoot.de	62,8%	Schuhhändler - online
VMT Immofinanz	62,2%	Immobilienverrentung
Vodafone	62,3%	Telekommunikationsanbieter
voelkner.de	62,7%	Elektrohändler
W6	62,8%	Nähmaschinenhersteller
Waldenburger Versicherung	63,3%	E-Bike Versicherer
waschbaer.de/shop/	63,4%	Naturmode und Umweltprodukte
WE Fashion	62,2%	Fashion: Familienmode - stationär
Weber	63,0%	Grillhersteller
weidezaun.info	62,3%	Heimtierbedarf - online
weinfreunde.de	63,9%	Weinhändler
weinfuerst.de	63,6%	Weinhändler
weinor	63,4%	Wintergartenanbieter
weinor

SERVICE-CHAMPIONS 2023

DIE BESTEN AUS 420 BRANCHEN

INTERVIEW MIT SERVICE-EXPERTE DR. CLAUS DETHLOFF

SELF-SERVICE BIETET CHANCEN UND RISIKEN

Stirbt der Service eigentlich aus? Denn wenn es um Service geht, so haben viele Kunden den Eindruck, immer mehr selbst machen zu müssen.
Zunächst stellt sich die Frage, was unter Service im wirtschaftlichen Kontext verstanden wird: Letztlich sind es unterschiedliche Dienstleistungen, die durch ein Unternehmen bereitgestellt werden. Zunächst können die Dienstleistungen schlichtweg die unternehmerischen Kernleistungen ausmachen, etwa bei Banken und Versicherern oder auch bei Friseuren und Reinigungsunternehmen. Viele davon lassen sich nur schwer an die Kunden auslagern, Haare zum Beispiel lassen sich ungern selbst schneiden. Und wenn die Dienstleistungen nicht die Kernleistungen der Geschäftstätigkeit ausmachen, so sind sie oftmals doch ein relevanter Zusatz zu einem Produkt, etwa im Pre- und After-Sales oder im klassischen technischen Kundendienst, wo beispielsweise Reparaturen ausgeführt werden. Es sind oder bleiben also

HENRIK SCHIPPER

Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH und langjähriger Service-Fachmann

immer Komponenten, die im Self-Service schwer zu leisten sind. Und ganz allgemein: Solange Service nachfrageinduziert ist, stirbt er vermutlich auch nicht aus.

Wie ist das aber bei Prozessen, die sich digitalisieren oder automatisieren lassen?
Nun, viele Kunden buchen zum Beispiel ihren Urlaub online im Alleingang oder checken selbstständig am Automaten statt am Schalter ihr Gepäck für eine Flugreise ein. Die Nutzung solcher Möglichkeiten erfolgt meistens freiwillig, denn in der Regel werden solche Angebote erstmal als ergänzende Möglichkeiten für Kundinnen und Kunden eingesetzt. Sie können sich, wie früher, bedienen lassen oder eben die Tätigkeit selbst übernehmen. Digitalisierung und Automatisierung ersetzen dann vielleicht den bekannten Service, doch sie bieten quasi neue Servicekomponenten, die vorher nicht da waren: Zeitersparnis, Flexibilität und Unabhängigkeit. Bei solchen Beispielen ist eher zu beobachten, dass sich die Prioritäten vieler Verbraucher lediglich verschoben haben. Darüber hinaus kann in manchen Zusammenhängen sogar noch das Prinzip der Selbstwirksamkeit hinzukommen: Es macht vielen Menschen Spaß, Angebote online eigenständig zu konfigurieren oder Möbel eigenhändig zusammenzuschrauben. Und wer mit Hilfe einer guten Anleitung selbst kleine Reparaturen an seinem Fahrrad durchführen oder eine Störung an der Waschmaschine beheben kann, erlebt das oft als positive und selbstwertdienliche Erfahrung.

Sie deuten den Trend zum Self-Service also nicht negativ oder als Verlust des ursprünglichen Service-Gedankens?
Der Self-Service ist mittlerweile ein integraler Bestandteil, doch hat auch er seine Grenzen. Beim ausgedehnten Stöbern in Angeboten, zum Beispiel im Modegeschäft, bei einer Urlaubsreise oder für Versicherungsverträge, kann das Fehlen einer anwesenden Servicekraft einen eventuellen Zeitdruck reduzieren. Tempo und Intensität werden vom Kunden bestimmt. Doch ist eine Vorauswahl getroffen, wird für die finale Auswahl dennoch meist ein menschlicher Kontakt mit Beratungskompetenz gesucht. Der Kunde ist also aus eigener Informationssuche heraus gut und sogar besser informiert, doch bleiben meist immer noch letzte Fragen offen oder zumindest der Wunsch nach einer Bestätigung. Eine Servicekraft wird dadurch also nicht ersetzt, sondern lediglich vor neue oder andere Herausforderungen gestellt.

Wie sehen mögliche neue Herausforderungen aus?
Ist der Kunde vorab bereits mit einigen Eckdaten vertraut, reicht keine Beratung auf einem First-Level aus, denn dabei erfährt der Kunde nicht viel Neues. Servicemitarbeiter müssen dann ein wirklich überzeugendes Fachwissen oder reichen Erfahrungsschatz mitbringen, um einen Mehrwert leisten zu können. Darüber hinaus müssen aber ja auch nach wie vor noch solche Kunden adäquat bedient werden, die mit weniger Hintergrundwissen kommen, oder die vielleicht auch allein durch die Digitalisierung und Automatisierung Barrieren erfahren. Letzteres kann zum Beispiel für Menschen gelten, die aufgrund von körperlichen oder geistigen Einschränkungen überfordert sind. Und zuweilen ergeben sich Schwierigkeiten mit digitalen und automatisierten Angeboten auch aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse. Demnach steht das Diskriminanzlernen bei den Servicekräften weit oben, das heißt unterscheiden zu können und sich entsprechend anders zu verhalten, je nachdem, welcher Kundentyp vor einem steht.

Wird also ein digitaler oder automatisierter Service-Prozess die klassische Servicekraft nie komplett ersetzen?
Zumindest bei einigen Kundengruppen, wie bereits oben genannt, wird ein Verschwinden der Servicekraft Schwierigkeiten aufwerfen. Niedrigschwellige und flächendeckende Hilfsangebote bleiben also für nicht wenige Menschen stets unabdingbar, weil sie durch eine konsequente Entwicklung zum Self-Service ansonsten von einer Teilhabe ausgeschlossen würden. Ist ein solcher Grundbedarf aber gewährleistet, braucht ein Ersatz menschlicher Servicekräfte in der Breite nicht unbedingt zu einem Problem zu werden. Es hat schließlich auch schon mehrere solcher Verschiebungen gegeben, die inzwischen weithin akzeptiert oder sogar erwartet werden. Der Tankwart etwa, der lange Zeit gang und gäbe war, wird heute mindestens von Jüngeren selten vermisst. Und beim Wocheneinkauf im Supermarkt wären heute vermutlich die wenigsten noch bereit dazu, zugunsten einer persönlichen Bedienung die Wartezeiten eines klassischen Tante-Emma-Ladens in Kauf zu nehmen. Die Gesellschaft hat sich in einer Form entwickelt, die aktuell hohen Wert auf Individualität und Effizienz legt. Dem kommen Self-Service-Angebote entgegen.

Was machen Unternehmen, mit deren Service Kundinnen und Kunden besonders zufrieden sind, richtig?
Sie beobachten gesellschaftliche und technische Entwicklungen, blicken über den Tellerrand ihrer Region und Branche und lassen sich von Best Practice inspirieren, halten Kontakt zu ihrer Kundschaft und nehmen deren Wünsche ernst. Sie sind sich auch der unterschiedlichen Fähigkeiten oder Einschränkungen ihrer Kunden bewusst. Darüber hinaus ermöglichen sie ihrem menschlichen Servicepersonal gute Arbeit, indem sie dieses von unpassenden beziehungsweise ablenkenden Aufgaben entlasten und ein attraktives Arbeitsumfeld schaffen. Denn Kunden merken diesen Fokus auf ihre Belange und honorieren das dann auch.

420 BRANCHENSIEGER MIT BESTEM KUNDENURTEIL

Branche	Unternehmen/Marke	SES Branchengewinner
Kreuzfahrtanbieter	AIDA	72,4%
Optikerketten	Apollo-Optik	71,9%
Privatbanken	DONNER & REUSCHEL	71,4%
Hotels - Premium	Steigenberger Hotels & Resorts	71,1%
Fashion: Herrenmode - stationär	engbers	70,9%
Hausgeräteservice	Bosch	70,6%
Möbelhändler	porta Möbel	69,8%
Apotheken-Kooperationen	LINDA Apotheke	69,7%
Küchenfachhändler	Küche&Co	69,5%
Werkzeughersteller	Bosch Power Tools	69,2%
Universalversender	amazon.de	69,1%
Fertighausanbieter	KAMPA	69,1%
Autowaschanlagen	Mr. Wash	69,1%
Rechtsschutzversicherer	ADVOCARD	69,1%
Krankenkassen - überregional	VIACTIV Krankenkasse	69,0%
Direktversicherer	CosmosDirekt	68,9%
Hotels - Budget	B&B HOTELS	68,7%
Versicherer - Multikanalvertrieb	Barmenia	68,6%
Autoglasreparatur	Carglass	68,5%
Hotels - Mittelklasse	H-Hotels	68,3%
Autoservice	pitstop	68,2%
Haftpflichtversicherer	CosmosDirekt	68,1%
Immobilienmakler	Postbank Immobilien	67,9%
Fashion: Modehäuser	SiNN	67,8%
Massivhausanbieter	Heinz von Heiden	67,7%
Krankenkassen - regional	AOK Bayern	67,7%
Reisebüros	alltours Reisecenter	67,6%
Contract-Caterer	apetito catering	67,6%
Badausstatter	ELEMENTS	67,5%
Filialbanken	Hamburger Sparkasse (HASPA)	67,5%
Hotelkooperationen	Romantik Hotels	67,5%
Haustechnikhersteller	WOLF	67,3%
Burger-Restaurants	Peter Pane	67,2%
Ökostromanbieter	eprimo	67,1%
Infrarotsaunaanbieter	Armstark	67,0%
Reiseveranstalter	alltours flugreisen	67,0%
Markisen-/Jalousienhersteller	WAREMA	67,0%
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	Kaufland	67,0%
Fondsgesellschaften	HANSAINVEST	66,9%
Fitnessgerätehändler	HAMMER Sport	66,9%
Nachhilfeanbieter	Studienkreis	66,9%
Weiterbildungsanbieter	ILS	66,7%
Drogerien	Drogerie Müller	66,7%
Druckerzubehör-Shops	office-partner.de	66,6%
Dienstfahrrad-Leasing	eurorad.de	66,6%
Krankenzusatzversicherer	ARAG	66,6%
Lebensversicherer	CosmosDirekt	66,6%
Fashion: Damen- & Herrenmode - stationär	Walbusch	66,6%
Stromversorger - regional	enviaM	66,5%
Bausparkassen	BHW Bausparkasse	66,5%
Ökogasanbieter	LichtBlick	66,5%
Flusskreuzfahrten	1AVista	66,5%
Baufinanzierer - Vermittler	Interhyp	66,5%
Druckereien	viaprinto	66,5%
Internet-Provider	1&1 DSL	66,4%
Teleshopping-Sender	QVC	66,4%
Lampen-Shops	lampenwelt.de	66,3%
Elektronikversicherungen	Schutzklick	66,3%
Lebensmittel-Einzelhändler	EDEKA	66,2%
Hausautomation	Bosch Smart Home	66,2%
Direktbanken	norisbank	66,2%
Fenster- & Türenversender	fensterversand.com	66,2%
Elektrohändler	expert	66,2%
Parfümerien	Douglas	66,2%
Augenlaser-Kliniken	Smile Eyes	66,0%
Baufinanzierer - Banken	HypoVereinsbank	66,0%
Kfz-Versicherer	Provinzial	66,0%
Gartenartikel-Shops	gartenmoebel.de	66,0%
Webhosting-Anbieter	STRATO	65,9%
Bäckereien	pappert	65,9%
Immobilienverrentung	Deutsche Leibrenten	65,9%
Gasversorger - regional	MITGAS (enviaM)	65,9%
Fensterhersteller	Schüco	65,9%
Haushaltskleingerätehersteller	Tefal	65,9%
Elektronikhersteller	Samsung	65,9%
E-Bike Versicherer	hepster	65,9%
Photovoltaik-/Solaranbieter	Enpal	65,9%
Reifenhändler	reifen.com	65,8%
Garten- und Motorgerätehersteller	GARDENA	65,8%
Immobilienteilverkauf	wertfaktor	65,8%
Verkehrsclubs	ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)	65,6%
Pflegekräfte-Vermittler	primundus.de	65,6%
Fahrrad-Shops	e-bike-only.de	65,5%
Finanzvertriebe	Postbank Finanzberatung	65,5%
Elektrogeräte für Gesundheit	Beurer	65,5%
Gasversorger - bundesweit	MONTANA	65,5%
Paketdienste	DHL	65,4%
Private Krankenversicherer	INTER	65,4%
Weinhändler	ludwig-von-kapff.de	65,4%
Reisebüros - online	lastminute.de	65,3%
Fashion: Jeanshändler	Jeans fritz	65,3%
Hörgeräteakustiker	Amplifon	65,3%
Fahrradhändler	e-motion	65,3%
Digitale Finanzexperten	Freedom Finance	65,3%
Wohnungsunternehmen	Sahle Wohnen	65,3%
Diätprogramme/Ernährungscoaching	WW (Weight Watchers)	65,2%
Rechtsberatung	Recht 24/7	65,2%
Sonnenschutz-Shops	dersonnenschutz.de	65,2%
Mobilfunk-Discounter	FONIC	65,2%
Personaldienstleister	Tempton	65,2%
Versandapotheken	volksversand.de	65,2%
Fashion: Discounter	NKD	65,1%
Steuererklärung	Zasta	65,1%
Pflastersteine/Terrassenplatten	Diephaus	65,1%
Pool-Fachhändler	Pool-Systems	65,0%
Treppenhersteller	Bucher Treppen	65,0%
Verkehrsgastronomie	24-Autohöfe	65,0%
Autohändler	LUEG	64,9%
Lebensmittel-Discounter	Netto Marken-Discount	64,9%
Reiseversicherer	Allianz Direct	64,9%
Betten & Zubehör	tempur.com	64,9%
Lebensmittel-Heimservice	eismann	64,9%
ÖPNV-Betriebe	Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB)	64,9%
Fotodienste	posterxxl.de	64,9%
Autobörsen	instamotion.com	64,8%
Software-Shops	softwarekaufen24.de	64,8%
Sport- und Freizeitgeschäfte	DECATHLON	64,8%
Haushalts- und Geschenkläden	Fissler Shops	64,8%
Hausbootvermieter	Le Boat	64,8%
Fitnessstudios	INJOY	64,7%
Fertigkelleranbieter	Bürkle Kellerbau	64,7%
Genusshändler	VOM FASS	64,7%
Kamera/Zubehör-Shops	fotoprofi.de	64,7%
Büro- & Schreibwarenhändler	bueroshop24.de	64,7%
Wechselportale	remind.me	64,6%
Schuhhändler - online	sioux.de	64,6%
Fahrrad-/E-Bikehersteller	PEGASUS Bikes	64,6%
Pool-Shops	poolsana.de	64,6%
Wintergartenanbieter	Solarlux	64,5%
Heizölvergleichsportale	heizoel24.de	64,5%
Büromöbelhersteller	Wilkhahn	64,5%
Entschädigungsportale	Simplyright	64,5%
E-Mobilitäts Portale	ladehero.de	64,5%
Bad und Sanitär	KEUCO	64,5%
Digitale Versicherungsexperten	Neodigital Versicherung	64,5%
Hersteller von Türen, Toren, Garagen	Novoferm	64,4%
Stoff-/Wollhändler	stoffwelten.de	64,4%
Immobilienmaklervermittlung	immoverkauf24.de	64,4%
Volunteering-Organisationen	Wayers	64,4%
Messen	Leipziger Messe	64,4%
Nachhaltigkeitsbanken	Pax-Bank	64,4%
Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär	LASCANA	64,4%
Schuhhändler (div. Markenlinien)	Siemes Schuhcenter	64,4%
Kreuzfahrtportale	e-hoi.de	64,4%
Vitamin-Shops (Eigenmarke)	innonature.eu	64,3%
Büromöbelhändler	flexispot.de	64,3%
Whirlpoolhersteller	Home Deluxe	64,3%
Fluggesellschaften	Condor Flugdienst	64,3%
Lebensmittellieferdienste	Picnic	64,3%
Reitsport	schockemoehle.net	64,2%
Golf-Shops	golfino.com	64,2%
EMS-Studios	Bodystreet	64,2%
Sprachreisen	EF - Education First	64,2%
Stromversorger - bundesweit	EnBW	64,2%
Sonnenschirmhersteller	Schneider Schirme	64,2%
EU-Neuwagenportale	hoffmann-automobile.de	64,2%
Gartenartikelhersteller	Kettler Home & Garden	64,2%
Outdoor-Fachhändler	Fritz Berger	64,2%
Audiohersteller	Nubert	64,2%
Cluburlaub	ROBINSON	64,1%
Möbel-Shops	riess-ambiente.net	64,1%
Möbelhändler - Discount	SB-Möbel BOSS	64,1%
Fashion: Hemden & Blusen - stationär	OLYMP	64,1%
Computerhändler	one.de	64,1%
Camping-Shops	campingwagner.de	64,1%
Flüssiggasanbieter	PROGAS	64,1%
Briefkästen- & Außenausstattungshersteller	Metzler	64,1%
Sprachkurse - online	Duolingo	64,0%
Ferienhausportale	travanto.de	64,0%
Wallboxhändler	wallbox24.de	64,0%
Polstermöbelspezialisten	Trösser	64,0%
Sportreisen	elan sportreisen	64,0%
Freizeitgastronomie	Marché Mövenpick	64,0%
Glukose-Messgeräte	Dexcom	64,0%
Camping-Portale	pincamp.de	64,0%
Heimtierbedarf - online	bitiba.de	64,0%
Grillhersteller	Char-Broil	64,0%
Möbelmarken	Musterring	63,9%
Wassersport-Shops	compass24.de	63,9%
Einkaufszentren	Alstertal-Einkaufszentrum	63,9%
Outdoor-Shops	eddiebauer.de	63,9%
Gartenzaun-Shops	zaunfuchs.de	63,8%
Küchen- & Haushaltswaren-Shops	fackelmann.de	63,8%
Münzen und Edelmetalle	mdm.de	63,8%
Sport Flatrate Anbieter	Urban Sports Club	63,8%
Schmuckgeschäfte	CHRIST	63,8%
Fashion: Herrenmode - online	babista.de	63,8%
Factory-Outlet-Center	Outletcity Metzingen	63,7%
Kinderwagenhersteller	hauck	63,7%
Online-Shops von Sportartikelherstellern	adidas.de	63,7%
Kreditkartengesellschaften	Barclays	63,7%
Depotbanken	onvista bank	63,7%
Naturkosmetik-Shops	ecco-verde.de	63,7%
Mobilfunk-Reseller	sparhandy.de	63,6%
Spielwarenfachgeschäfte	idee+spiel	63,6%
Gartencenter	Pflanzen-Kölle	63,6%
Hausbauportale	fertighauswelt.de	63,6%
Baumarkt-Shops	markenbaumarkt24.de	63,6%
Solar-/Photvoltaik-Shops	greenakku.de	63,5%
Buchversender	buecher.de	63,5%
Hotelbuchungsportale	ehotel.de	63,5%
Ferienparks	Landal GreenParks	63,5%
Fleischversender	gourmetfleisch.de	63,5%
Wand-/Bodenfachmärkte	Sonnen Herzog	63,4%
Wohnaccessoires-Shops	brigitte-hachenburg.de	63,4%
Saunahersteller	Teka	63,4%
Spielwaren-Shops	spielzeugwelten.de	63,4%
Autovermieter	SIXT	63,4%
Zahnschienen	Invisalign	63,4%
Naturmode und Umweltprodukte	waschbaer.de/shop/	63,4%
Versicherer - Exklusivvertrieb	LVM Versicherung	63,4%
Vitamin-Shops	feelgood-shop.com	63,4%
Kaffeeshops	cafori.com	63,4%
Cashback-Portale	dondino.de	63,3%
Balkonkraftwerke-Shops	priwatt.de	63,3%
Telekommunikationsanbieter	Deutsche Glasfaser	63,3%
Taschen-/Reisegepäck-Shops	horizn-studios.com	63,3%
Generalüberholte Elektronik	asgoodasnew.de	63,3%
Tür-/Tor-/Antriebs-Shops	scheurich24.de	63,3%
Autoteileshops	atp-autoteile.de	63,3%
Kaufhaus/Warenhaus	Woolworth	63,3%
Arzt- & Klinikportale	doctolib.de	63,2%
Gesundheitsartikel-Shops	aktivshop.de	63,2%
Vergleichsportale	check24.de	63,2%
Personalisierte Kleidung und Accessoires	shirtinator.de	63,2%
Tankstellen	Star (Orlen)	63,2%
Kreditmarktplätze	Qlick	63,2%
Fitnessstudios - online	fitnessRAUM.de	63,1%
Baby- & Kleinkindausstatter	baby-walz	63,1%
Fashion: Familienmode - stationär	ADLER	63,1%
Barf-Shops	haustierkost.de	63,1%
Fashion: Damenmode - stationär	Blutsgeschwister	63,1%
Sanierungsdienste	POLYGON	63,0%
Pizza-Lieferservice	WORLD OF PIZZA	63,0%
Fenstersichtschutz-Shops	rolloscout.de	63,0%
Hifi-Shops	hifi-regler.de	63,0%
Baumärkte	Bauhaus	63,0%
Kfz-Werkstattportale	autobutler.de	62,9%
Kochboxenversender	dinnerly.de	62,9%
Oberflächeninstandsetzung	ARTUS Oberflächen Instandsetzung	62,9%
Berufsbekleidungs-Shops	burgia.de	62,9%
Buchhändler	Rombach	62,9%
Bäckereien - SB	BackWerk	62,9%
Smart-Home-Shops	wesmartify.de	62,9%
Mietwagen-Vergleichsportale	happycar.de	62,9%
Pflanzenversender	poetschke.de	62,9%
Bodenbelagspezialisten	parkettrabatte.de	62,9%
Nähmaschinenhersteller	W6	62,8%
Blumenversender	fleurop.de	62,7%
Autohersteller	Mercedes-Benz	62,7%
Themenparks	Bavaria Filmstadt	62,7%
Flugsuchmaschinen	momondo.de	62,7%
Sportnahrung-Shops	metasport.de	62,7%
Kostüm-Shops	maskworld.com	62,7%
Kurzreisen-Portale	kurz-in-urlaub.de	62,6%
Sprachschulen	Berlitz	62,6%
Autoleasing-Portale	ALLES.AUTO	62,5%
Bad-Shops	emke.de	62,5%
Freizeitparks	Hansa-Park	62,5%
Parfümerien - online	parfuemerie.de	62,5%
Full-Service-Gastronomie	L'Osteria	62,5%
Heiztechnik-Shops	unidomo.de	62,5%
Flughäfen (groß)	Köln Bonn Airport	62,5%
Kaffeevollautomatenhersteller	De'Longhi	62,4%
Fliesen-Shops	fliesenrabatte.de	62,4%
Hochzeits-Shops	hochzeitideal.de	62,4%
Shopping-Clubs	bestsecret.com	62,4%
Bezahlsysteme	PayPal	62,4%
Kunstdruck-Shops	lumas.de	62,4%
Erlebnisgeschenke-Anbieter	mydays	62,4%
Entsorgungsdienstleister	Veolia	62,3%
Delikatessen/Feinkost-Shops	jungborn.de	62,3%
Optiker - online	1a-sehen.de	62,3%
Premium-TV-Anbieter	Sky	62,3%
E-Learning-Anbieter	kitzmann.biz	62,3%
Bilderrahmen-Shops	wunsch-bilderrahmen.de	62,3%
Kliniken	Asklepios Kliniken	62,3%
Personalisierte Etiketten	wunderlabel.de	62,3%
Leasingunternehmen	abcfinance	62,3%
Grill-Shops	grillfuerst.de	62,3%
Auto-Abos	ViveLaCar	62,2%
Tee-Shops	teaworld.de	62,2%
Musik- und Instrumentenfachhändler	Session	62,2%
Handyreparaturdienste (unabh.)	letsfix.de	62,2%
Fashion: Familienmode - online	zalando.de	62,2%
Fast-Casual-Restaurants	asiagourmet	62,2%
Fachbuch-Shops	beck-shop.de	62,1%
Fliesenfachmärkte	KERAMUNDO	62,1%
Non-Food-Discounter	KODi	62,1%
Fanartikel-Shops	elbenwald.de	62,0%
Online-Reisebüros für Familienurlaub	kinderreisewelt.de	62,0%
Schaltersystemhersteller	Berker	62,0%
Gewürz-Shops	justspices.de	62,0%
Autobanken	Mobilize Financial Services (RCI Banque)	62,0%
Metzgereien	Dornseifer	62,0%
Infrarotheizungs-Shops	vasner.com	62,0%
Fertiggaragenanbieter	DAHMIT Garagen	62,0%
Rabattportale	coupons.de	62,0%
Schuhhändler (Eigenmarke)	Tamaris	62,0%
Teppich-Shops	benuta.de	62,0%
Eisdielen	Häagen-Dazs	61,9%
Sicherheitstechnik-Shops	endlich-sicher.de	61,9%
Singlereisen-Anbieter	adamare-singlereisen.de	61,9%
American Diner	Miss PeppeR	61,8%
Wohnmobil-/Wohnwagenhersteller	WEINSBERG	61,8%
Blumenbox-Anbieter	goldblume.de	61,8%
Bastel-/Kreativbedarf-Shops	gerstaecker.de	61,8%
Cafés	San Francisco Coffee Company (SFCC)	61,7%
Fashion: Große Größen - online	mia-moda.de	61,7%
Schmuck-Shops	valmano.de	61,7%
Kündigungsdienstleister	smartkündigen	61,7%
Flughäfen (klein)	Hannover Airport	61,6%
Getränkelieferanten	flaschenpost.de	61,5%
Schienenpersonenverkehr	agilis	61,5%
Laufsport-Shops	greif.de	61,5%
Tennis-Shops	tennis-point.de	61,4%
Fashion: Damenmode - online	albamoda.de	61,4%
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg	61,3%
Trachten & Landhausmode-Shops	alpenwahnsinn.de	61,3%
Wandtattoo-Shops	klebefieber.de	61,3%
Fototapeten-Shops	bilderwelten.de	61,3%
Motorrad-Shops	Polo Motorrad	61,3%
Hotel-Preisvergleichsportale	hotel.check24.de	61,3%
Self-Storage-Anbieter	PRIME Selfstorage	61,2%
Single-Börsen	LoveScout24	61,2%
Sanitätshäuser	Sanitätshaus Wittlich	61,2%
Haustechnik-Shops	elektro-wandelt.de	61,2%
Haarkosmetik-Shops	basler-beauty.de	61,2%
Möbel nach Maß	meine-moebelmanufaktur.de	61,2%
Carpothersteller	Siebau	61,1%
Versicherungsvermittler	Helmsauer & Kollegen	61,1%
Wohlfahrtsverbände	Deutsches Rotes Kreuz (DRK)	61,1%
Essens-Bestell-Plattformen	online-pizza.de	61,1%
Baustoff-Shops	koempf24.de	61,0%
Fast-Food Restaurants	Five Guys	61,0%
Massivholzmöbel-Shops	allnatura.de	61,0%
Müsli-Shops	mymuesli.com	61,0%
Tischtennis-Shops	contra.de	61,0%
Fußball-Shops	11teamsports.com	61,0%
Ticketshops	mehr-bb-entertainment.de	61,0%
E-Bike Aboanbieter	fahrradabo.net	61,0%
Zoos	Zoologischer Garten Berlin	60,9%
Kinoketten	UCI Kinowelt	60,8%
Reise-Deal-Anbieter	urlaubsguru.de	60,8%
Fashion: Damen- & Herrenmode - online	asos.com	60,7%
Auslandstelefonie	Ortel Mobile	60,7%
Heimtierbedarf - stationär	ZOO & Co.	60,7%
Trampolin-Shops	northtrampoline.com/de/de/	60,7%
Skateshops	skateshop24.de	60,6%
Online-Autoverkauf	wirkaufendeinauto.de	60,5%
Getränkemärkte	Logo Getränke-Fachmarkt	60,5%
Carsharing	Flinkster	60,5%
Handy/Zubehör-Shops	deindesign.de	60,5%
Ankaufdienste	momox.de	60,4%
Jagd-Shops	jagd.de (Askari)	60,4%
vegetarische/vegane Lebensmittelversender	vekoop.de	60,4%
Geschenkideen-Shops	monsterzeug.de	60,3%
Foto-Studios	PicturePeople	60,3%
WPC-Shops	wpc-online.shop	60,2%
Partnervermittlungen	PARWISE.de	60,2%
Bundesligaclubs	Borussia Dortmund	60,2%
Beauty-Shops	Rituals	60,2%
Freizeitplattformen	GetYourGuide	60,2%
Umzugsunternehmen	HANSETRANS	60,1%
Cloud Anbieter	STRATO HiDrive	60,1%
Tauch-Shops	tauchen24.com	60,1%
Mitfahrzentralen	drive2day.de	60,0%
Uhren-Shops	timeshop24.de	59,8%
Mobilfunkläden	O2 Mobilfunkshops	59,8%
Dachziegelhersteller	Nelskamp	59,7%
Süßwaren-Shops	art-of-chocolate.de	59,6%
Sneaker-Shops	snipes.com	59,6%
Kontaktlinsenversandhändler	augenwelt24.de	59,6%
Marktplätze Privatanbieter	kleinanzeigen.de	59,6%
Kindermöbelhersteller	Schardt	59,6%
Kaminofenhersteller	DROOFF	59,6%
Fashion: Hemden & Blusen - online	hemdenbox.de	59,4%
Handwerkerportale	my-hammer.de	59,3%
Grußkarten-Shops	wunderkarten.de	59,3%
Online-Putzdienste	mrcleaner.de	59,3%
Ofen-/Kamin-Shops	kamdi24.de	59,2%
Tapeten-Shops	billigerluxus.de	59,2%
Blumenabo-Anbieter	bloomandwild.de	59,1%
Geländer-Shops	eleo-express.de	59,0%
Insektenschutz-Shops	insetto.eu	59,0%
Kfz-Prüfstellen	TÜV	58,7%
Schilder-Shops	seton.de	58,6%
Sportartikelversender	sportspar.de	58,6%
Bonussysteme	PAYBACK	58,6%
Online-Textilreinigung	Persil Service	58,6%
E-Mail-Anbieter	WEB.DE	58,5%
Natur- und Biomärkte	TEMMA	58,3%
Modellbau-Shops	smdv.de	58,3%
Erlebnisbäder	Fildorado	58,3%
Hygieneartikel-Shops	1plushygiene.de	58,1%
Wohnmobil-Sharing	paulcamper.de	58,1%
Flugbuchungsportale	airline-direct.de	57,9%
Schulranzen-Shops	schulranzenzentrum-shop.de	57,9%
Wohnmobilbuchungsportale	mcrent.de	57,8%
Babysitter-Portale	hallobabysitter.de	57,8%
Angel-Shops	angelshop-gerstner.de	57,6%
Nähmaschinen-Shops	naehwelt.de	57,6%
Skihallen	alpincenter Bottrop	57,5%
Briefzustelldienste	Deutsche Post	57,5%
Kindermöbel-Shops	jollyroom.de	57,5%
Surfsport-Shops	surfshop-deutschland.de	57,3%
Torten-Shops	torten-boutique.de	56,8%
Streaming-Dienste	Disney+	56,3%
Werkzeugversender	svh24.de	55,7%
Designmöbel-Shops	avandeo.de	55,7%
Parkplatzportale	ich-parke-billiger.de	55,6%
Aufkleber-Shops	aufkleberdrucker24.de	55,6%
Pokal-Shops	medaillen.de	55,1%
Fotogeschenke-Shops	printplanet.de	54,3%
Akku- /Batterie-Shops	akkuteile.de	53,3%
Gemüse- und Obstversender	hansenobst.de	52,9%
Games-Shops	gamestop.de	52,6%
Yoga - online	perfectyoga.de	51,2%
Lernplattformen	catlux.de	50,5%

DER DIENSTLEISTER

DIE SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Service-Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. ServiceValue bietet anwendungsbezogene Seminare und Inhouse-Schulungen zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe und Ratings zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch. Darüber hinaus pflegt ServiceValue ein Verbraucherportal, welches über Meta-Analysen zu ausgewählten Branchen Orientierungshilfe schafft und interessante Blogposts anbietet.

ServiceValue