



Studie „Von Kunden empfohlen“

Die Lob-Einsammler

Welche Unternehmen empfehlen Kunden besonders gern weiter?
DEUTSCHLAND TEST zeigt, wer in welcher Branche die Nase vorn hat

Illustration: Adobe Stock

Der Laden ist echt top. Da gibt's beste Qualität zu Hammerpreisen. Musst du unbedingt mal hin!" Eine solche Empfehlung, ausgesprochen unter Freunden, Verwandten oder Kollegen, ist für Unternehmen Gold wert. Denn Marketingexperten wissen: Nichts ist effizienter als Mundpropaganda, nichts ist so günstig wie der Zufriedenheitsbotschafter Kunde. Denn die persönliche Empfehlung inklusive potenzieller Neukunden gibt es ohne den üblichen Aufwand für die Unternehmen – kein Werbeprospekt, kein Radio- oder TV-Spot, keine teure Promo-Aktion.

Zwar findet man Empfehlungen und Produkterfahrungen anderer Kunden auch im Internet. Doch deren Bewertungen sind meist mit Vorsicht zu genießen – egal, ob es sich dabei um anonyme oder namentlich genannte Nutzer handelt. Produkterfahrungen aus dem persönlichen Umfeld sind hingegen glaubwürdig und ohne Verdacht auf eigene Interessen. Gleiches gilt natürlich auch umgekehrt: Nur wer wirklich von einem

Produkt oder einer Dienstleistung überzeugt ist, wird sie auch Freunden und Bekannten ans Herz legen. Frei nach dem Motto: Geteiltes Glück ist doppeltes Glück. Falsche Empfehlungen und unwahre Behauptungen hingegen fallen umgehend auf den Tippgeber zurück. Diese Blöße möchte sich natürlich niemand gern geben.

Doch welche Unternehmen werden in der Familie oder unter Freunden und Bekannten am häufigsten weiterempfohlen? Wer gilt als „heißer Tipp"? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue zusammen mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY auch in diesem Jahr eine große Studie durchgeführt. Die Auswertung der Daten gibt Auskunft darüber, welche Unternehmen die Kunden in den letzten zwei Jahren tatsächlich weiterempfohlen haben.

Grundlage dafür ist eine repräsentative Umfrage. Dabei haben die Kunden mehr als eine halbe Million Angaben zu insgesamt 1566 Unternehmen gemacht. Für die umfangreiche Erhebung wurden

verschiedene Branchen der Welt der Verbraucher unter die Lupe genommen, darunter Urlaub und Reisen, Kommunikation und Unterhaltung, Haus und Technik, Wohnen & Einrichten, Essen und Trinken, Freizeit und Erlebnis, Mobilität und Service, Bekleidung und Styling sowie Sport und Gesundheit. Berücksichtigt wurden sowohl reine Online-Shops als auch klassische Einzelhändler und Vor-Ort-Dienstleister.

111 Branchensieger erhielten die Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung". Unter ihnen tummeln sich Anbieter wie zum Beispiel Aldi Süd, C&A, Gardena, Pizza Hut oder Samsung (siehe Rankings). Weitere 666 Unternehmen wurden für ihren überdurchschnittlichen Empfehlungsscore mit der Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung" gekürt. Die Tabelle (s. unten u. nächste Seite) zeigt alle Branchensieger. Die vollständige Liste aller Testsieger ist im Internet bereitgestellt (www.deutschlandtest.de/rankings/kundenempfehlung). ■

GUNTHER MEYN

Methodik

Das Beratungs- und Analysehaus ServiceValue hat im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY auf Basis einer Online-Befragung einen Empfehlungsscore für Unternehmen ermittelt. Dabei wurden registrierte Bürger (Panelisten) zur Bewertung von Firmen/Anbietern eingeladen. Von den befragten Personen liegen soziodemografische Merkmale vor. Die Erhebung wurde bevölkerungsrepräsentativ ausgesteuert. Dabei wurden keine Kundendaten eingeholt oder genutzt.

Jedes Unternehmen (Anbieter) wurde in mehreren Wellen jeweils 1000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die konkrete Frage-

stellung lautete: „Wenn Sie in den letzten 24 Monaten bei einem dieser Anbieter Kunde waren beziehungsweise noch sind, geben Sie bitte an, ob Sie diesen Anbieter (...) in Ihrem sozialen Umfeld (privat, beruflich) tatsächlich auch weiterempfohlen haben." Die Antwortmöglichkeiten lauteten:

- „ja, immer wieder"
- „ja, mehrmals"
- „ja, mindestens einmal"
- „nein"
- „kein Kunde in den letzten 24 Monaten"

Insgesamt kamen so mehr als 500 000 Kundenurteile für 1566 Anbieter aus 111 Branchen zusammen. Aus allen Antworten errechneten die



Experten anschließend den Empfehlungsscore (ES). Der ES liegt zwischen 0 und 100 und liefert eine konkrete Aussage über das Empfehlungsverhalten für ein Unternehmen. Hätten alle Kunden einen Anbieter „immer wieder" empfohlen, bekäme er den Score 100. Wenn kein Kunde den Anbieter bisher empfohlen hätte, wäre der ES gleich null. Anbieter, deren Empfehlungsquote über dem Branchenmittelwert liegt, bekommen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung". Die jeweiligen Branchengewinner erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung". Die nachstehende Tabelle zeigt, welche das sind.

Von A bis Z – alle 111 Branchensieger auf einen Blick

Branche	Höchste Weiterempfehlung
Aktivurlaubanbieter	Moja Travel
Augenlaser-Kliniken	Smile Eyes
Autoglasreparatur	Wintec Autoglas
Autoservice	Euromaster
Autoteileshops	Kfzteile24

Branche	Höchste Weiterempfehlung
Autowaschanlagen	Mr. Wash
Badshops	Megabad
Baumärkte	Bauhaus
Baumärkte (online)	Markenbaumarkt24.de
Berufsbekleidung	Burgia.de



Von A bis Z – alle 111 Branchensieger auf einen Blick

Branche	Höchste Weiterempfehlung
Betten & Zubehör	Snoozeproject.de
Blumenversender	Bezahlbare-blumen.de
Bodenbelagspezialisten	Parkettrabatte.de
Bonussysteme	Payback
Burger-Restaurants	Hans im Glück
Bürobedarf	Printus.de
Camping	Campingwagner.de
Dachziegelhersteller	BMI Braas
Drucker & Zubehör	Office-partner.de
Druckereien	Onlineprinters
E-Zigaretten-Shops	Vuse.com/de
Elektrogeräte für Gesundheit	Medisana
Elektronikerhersteller	Samsung
Elektronikversandhändler	De.elv.com
EMS-Studios	Körperformen
Entdecker- und Erlebnisreisenanbieter	A&E Erlebnis Reisen
Erotik-Shops	Beate-uhse.com
Fachmärkte für Wand/Boden	Hammer Zuhause
Familienurlaubanbieter	Kinderreisewelt
Fashion	C&A
Fashion-Discounter	NKD
Fenster und Türen	Fenstermaxx24.com
Fenstersichtschutz	Livoneo.de
Fernlehrinstitute	ILS Institut für Lernsysteme
Fitnessstudios	Injoy
Fitnessstudios (online)	Fitnessraum.de
Fitnessgeräte-Händler	Cardiofitness
Fleischversender	Gourmetfleisch.de
Fotodienste	Posterxxl.de
Freizeitparks	Europa-Park
Full-Service-Gastronomie	Pizza Hut
Garten- und Motorgerätehersteller	Gardena
Gartenbedarf	Meingartencenter24.de
Gartencenter	Pflanzen-Kölle
Gartenzaun	Zaun24.de
Gesundheits-/Wellnessurlaubanbieter	Akon Aktivkonzept
Golf	Golf24.de
Grillshops	Weststyle.de
Grillhersteller	Landmann
Handy & Zubehör	Deindesign.de
Hausgeräteservice	AEG
Haushaltsgerätehersteller	Samsung
Haushaltswaren/Küchenutensilien	Fackelmann
Haustechnik	Stiebel Eltron
Heimtierbedarf (online)	Fellby.de
Heimtierbedarf (stationär)	Fressnapf
Hörgeräteakustiker	Hörpartner
Hotels (Budget)	B&B Hotels
Hotels (Mittelklasse)	Intercityhotel
Hotels (Premium)	Althoff Hotels
Kaffeeshops	Roastmarket.de
Kamera & Zubehör	Teletec.de
Kinder- und Jugendreisen	Ruf Jugendreisen
Kindermöbelhersteller	Schardt
Kinderwagenhersteller	ABC Design
Kochboxversender	Hellofresh.de
Küchenhersteller	Nobilis
Küchenmärkte	Plana Küchenland

Branche	Höchste Weiterempfehlung
Lampenshops	Lampenundleuchten.de
Lebensmittel (Discounter)	Aldi Süd
Lebensmittel (Einzelhändler)	Rewe
Lebensmittel (Lieferdienste)	Bofrost
Massivholzmöbel	Allnatura.de
Matratzenhersteller	Schlaraffia
Möbel nach Maß	Audena.de
Möbelhändler	Segmüller
Möbelhändler (Discounter)	Poco Einrichtungsmärkte
Möbelmarken	W. Schillig
Nachhilfeeinrichtungen	Schülerhilfe
Nahrungsergänzungsmittel	Innonature
Non-Food-Discounter	Thomas Philipps
Online-Shops (Generalisten)	Amazon.de
Optiker	Apollo Optik
Optiker (online)	Misterspex.de
Partnervermittlungen	Parship
PC & Notebook (online)	Notebooksbilliger.de
Pflanzenversender	Baldur-garten.de
Pizza-Lieferservice	Mundfein Pizzawerkstatt
Polstermöbelspezialisten	Multipolster
Pool-Fachhändler	Pool-Systems
Pool-Shops	Poolsana.de
Portale für Ferienunterkünfte	Bestfewo.de
Reifenhändler	Reifen.com
Reisebüros (online)	Opodo.de
Reisebüros (stationär)	Lufthansa City Center
Reiseveranstalter	Alltours Flugreisen
Reitsport	Kavalio.de
Sanitär	Kronenbach
Schuhhändler (diverse Marken)	Deichmann
Schuhhändler (Eigenmarke)	Geox
Schuhhändler (online)	Sioux.de
Sicherheitstechnik	Wagner-sicherheit.de
Singlebörsen	Neu.de
Singlereisen-Anbieter	Adamare-singlereisen.de
Sportnahrung	Metasport.de
Sprachreisenanbieter	IST Internationale Sprach- und Studienreisen
Studien-, Kultur- & Bildungsreisenanbieter	Studiosus
Umzugsunternehmen	Dachser & Kolb
Verbrauchermärkte & SB-Warenhäuser	Kaufland
Weinhändler	Weinfreunde.de
Zahnschienen	DrSmile

Quelle: ServiceValue (2022)



Die vollständige Siegerliste – inklusive der mit dem Qualitätsprädikat „Hohe Weiterempfehlung“ ausgezeichneten Unternehmen – ist im Internet bereitgestellt: www.deutschlandtest.de/rankings/kundenempfehlung