



Wegweiser
Ob Waren oder Service: Empfehlungen aus dem privaten Umfeld genießen großes Vertrauen – und sind beste Gratiswerbung

Studie

Guter Rat

117 Branchen, 1700 Unternehmen, über 500 000 Urteile:
Welche Unternehmen haben die **höchste Weiterempfehlungsrate**?
DEUTSCHLAND TEST stellt die Sieger und die Jubilare vor

Die Beratung war klasse, die Ausführung klappte problemlos und der Preis war auch fair.“ Unternehmen, die auf Partys, im Job oder in der Familie so gepriesen werden, haben gute Karten, neue Kunden zu gewinnen. Schließlich gilt das Wort von Freunden, Bekannten, Verwandten oder Kollegen als besonders verlässlich.

So ergab eine Studie des Marktforschungsinstituts Nielsen, dass 85 Prozent der Verbraucher generell den Empfehlungen aus dem persönlichen Umfeld

vertrauen. Ein heißer Tipp ist damit beste Werbung und dazu gratis. Doch welche Unternehmen werden am häufigsten weiterempfohlen?

Im Auftrag von FOCUS MONEY und DEUTSCHLAND TEST ging das Kölner Institut ServiceValue dieser Frage auch in diesem Jahr nach. Nach 111 Branchen im Vorjahr nahmen die Forscher nun 117 Segmente unter die Lupe. Voll im Trend und neu hinzu kamen die Anbieter von alternativen pflanzlichen Lebensmitteln. Außerdem wurden die

Branchen Bettwaren, Büromöbelhändler, Büromöbelhersteller, Kosmetikhersteller und Kreuzfahrtportale erstmals untersucht. Die mit Abstand höchsten Empfehlungsscores (ES) vergaben die Teilnehmer für Lebensmittel-Discounter (Durchschnitt 41,0), Baumärkte (33,8) und Bonussysteme (30,1). Die Tabellen auf den folgenden Seiten zeigen alle Branchensieger sowie die Anbieter mit „Hoher Weiterempfehlung“.

STEFANIE HABERSTOCK

Foto: Adobe Stock

Methodik

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

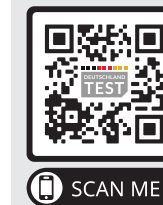
Jedes Unternehmen (Anbieter) wurde in mehreren Wellen jeweils 1000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die konkrete Fragestellung lautete: „Wenn Sie in den letzten 24 Monaten bei einem dieser Anbieter Kunde waren bzw. noch sind, geben Sie bitte an, ob



Sie diesen Anbieter bezüglich des aufgeführten Branchenbezuges in Ihrem sozialen Umfeld (privat, beruflich etc.) tatsächlich auch weiterempfohlen haben.“ Die Panelisten hatten die Auswahl aus den folgenden Antwortmöglichkeiten: „ja, immer wieder“; „ja, mehrmals“; „ja, mindestens einmal“; „nein“; „kein Kunde

in den letzten 24 Monaten“. Insgesamt kamen so rund 514 000 Kundenurteile für 1693 Anbieter aus 117 Branchen zusammen.

Aus allen Antworten errechneten die Experten anschließend den Empfehlungsscore (ES). Dieser Score 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 lag, bekamen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“. Die jeweiligen Branchensieger erhielten wiederum das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“. Die Tabelle auf den nächsten Seiten zeigt, welche Anbieter aus Verbrauchersicht die Referenz markieren.



Gut, besser, ausgezeichnet.

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.

5-Jahres-Wertung – dauerhaft spitze

Welche Unternehmen waren ihren Kunden und Kundinnen dauerhaft eine Empfehlung wert? Auch das wollten DEUTSCHLAND TEST und FOCUS MONEY herausfinden und baten ServiceValue zum ersten Mal um die Ermittlung der 5-Jahres-Sieger.

Dabei legten die Wissenschaftler folgende Kriterien an: Der Anbieter musste fünfmal hin-

tereinander (durchgehend von 2019 bis 2023) eine Auszeichnung erhalten haben, davon mindestens dreimal die „Höchste Weiterempfehlung“. Da das Top-Prädikat nur der Branchensieger bekommt, kann pro Branche maximal ein Anbieter den 5-Jahres-Sieger stellen. Von Autowaschanlagen bis Weinhändler – in diesem Jahr gibt es aus 55 Branchen einen Jubilar.



Unternehmen	Branche
Mr. Wash	Autowaschanlagen
megabad.com	Badshops
toom Baumarkt	Baumärkte
PAYBACK	Bonussysteme
BMI Braas	Dachziegelhersteller
besserdampfen.de	E-Zigaretten-Shops
Samsung	Elektronikhersteller
eis.de	Erotik-Shops
G&A	Fashion
NKD	Fashion-Discounter
bestfewo.de	Ferienhausportale
AKAD University	Fernlehreinstitute
INJOY	Fitnessstudios
gourmetfleisch.de	Fleischversender
posterxxl.de	Fotodienste
Pizza Hut	Full-Service-Gastronomie
GÄRDENA	Garten- & Motorgerätehersteller
Blumen Risse	Gartencenter
zaun24.de	Gartenzäune
AKON Aktivkonzept	Gesundheits-/Wellnessurlaub

Unternehmen	Branche
sparhandy.de	Handys & Zubehör
Samsung	Haushaltsgerätehersteller
zooplus.de	Heimtierbedarf (online)
Fressnapf	Heimtierbedarf (stationär)
KIND Hörgeräte	Hörgeräteakustiker
B&B Hotels	Hotels (Budget)
roastmarket.de	Kaffeeshops
ruf Jugendreisen	Kinder- & Jugendreisen
Schardt	Kindermöbelhersteller
hauck	Kinderwagenhersteller
hellofresh.de	Kochboxversender
PLANA Küchenland	Küchenmärkte
ALDI Süd	Lebensmittel-Discounter
REWE	Lebensmittel-Einzelhändler
eismann	Lebensmittellieferdienste
allnatura.de	Massivholzmöbel
Schlaraffia	Matratzenhersteller
POCO	Möbelhändler (Discount)
Einrichtungsmärkte	Möbelhändler (Discount)
Schülerhilfe	Nachhilfeanbieter

Unternehmen	Branche
Thomas Philipps	Non-Food-Discounter
amazon.de	Onlineshops (Generalisten)
Apollo-Optik	Optiker
misterspex.de	Optiker (online)
eDarling	Partnervermittlungen
baldur-garten.de	Pflanzenversender
Multipolster	Polstermöbelspezialisten
Pool-Systems	Pool-Fachhändler
expedia.de	Reisebüros (online)
TUI	Reiseveranstalter
Tamaris	Schuhhändler (Eigenmarke)
wagner-sicherheit.de	Sicherheitstechnik
DO IT! Sprachreisen	Sprachreisen
Dachser & Kolb	Umzugsunternehmen
Kaufland	Verbrauchermärkte & SB-Warenhäuser
weinfreunde.de	Weinhändler

Quelle: ServiceValue (2023); alphabetische Sortierung nach Branche

„Von Kunden empfohlen“ – die Testsieger 2023

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Haushaltsgerätehersteller, Haushaltswaren/Küchenutensilien, Haustechnik, Heimtierbedarf, etc.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Hörgeräteakustiker, Hotels (Budget), Hotels (Mittelklasse), Hotels (Premium), Kaffeeshops, Kameras & Zubehör, Kinder- & Jugendreisen, Kinder- & Jugendreisen, Kindermöbelhersteller, Heimtierbedarf (stationär), etc.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Kinderwagenhersteller, Lebensmittel-Discount, Lebensmittel-Einzelhändler, Lebensmittellieferdienste, Kosmetikhersteller, Kreuzfahrtportale, Küchenhersteller, Möbelhändler, Küchenmärkte, Lampenshops, Möbelhändler (Discount), Möbelmarken, etc.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung.

Table with 2 columns: Unternehmen, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung. Lists top products in categories like Unternehmern, Empfehlung.

Quelle: ServiceValue (2023); Anbieter mit „Hoher Weiterempfehlung“ alphabetisch sortiert