

# **Studienbericht** **„Beste Kundenfachberatung“** **2018**

Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit

**Handelsblatt**

ServiceValue GmbH

Köln, August 2018

## Inhalt

Studiensteckbrief.....	4
Untersuchungsdesign.....	5
Studienkonzept.....	6
Auswertung.....	7
Rankings.....	8
Branchenübergreifend.....	8
Branchenspezifisch.....	9
Reisebüros.....	9
Versicherer: Themenübergreifend.....	10
Versicherer: Auto und Mobilität.....	11
Versicherer: Gesundheit & Pflege.....	12
Versicherer: Haus & Wohnen.....	12
Versicherer: Private Haftpflicht.....	13
Versicherer: Vorsorge & Vermögen.....	13
Optikerketten.....	14
Lohnsteuerhilfevereine.....	14
Buchhändler.....	14
Banken - Regional: Themenübergreifend.....	15
Krankenkassen.....	17
Autoservice-Ketten.....	17
Banken - Bundesweit.....	18
Banken: Finanzierung & Kredit.....	18
Banken: Sparen & Geldanlage.....	19
Hörgeräteakustiker.....	19
Heimtierbedarf.....	19
Motorrad-Shops.....	20
Baby-Fachmärkte.....	20
Bausparkassen.....	20
Modehäuser.....	20
Badausstatter.....	21
Fahrrad-Shops.....	21
Musik-& Instrumentenfachhandel.....	21
Fitness-Studios.....	22

Computer-Fachmärkte .....	22
Baufinanzierer - Vermittler .....	22
Elektro-Fachmärkte .....	22
Küchenmärkte.....	23
Fertighausanbieter.....	23
Sport- und Freizeitgeschäfte.....	23
Finanzvertriebe .....	24
Möbelhändler .....	25
Massivhausanbieter .....	25
Spielwarenfachgeschäfte .....	26
Telekommunikation.....	26
Schuhhändler .....	26
Leistungsmerkmale der Fachberatung.....	27
Mittelwerte auf Branchenebene.....	27
Bedeutsamkeit der Beratungsaspekte für Kauf-,Vertragsabschluss .....	29
Soziodemographische Merkmale der Stichprobe.....	31

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	Handelsblatt und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juni - Juli 2018
<b>Stichprobe</b>	<p>6.022 Kunden mit 15.118 Kundenurteilen zu 454 Unternehmen aus 31 Branchen</p> <p>(Bewertung von bis zu 10 Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten eine Fachberatung in Anspruch genommen haben)</p>
<b>Auswertung</b>	<p>Detailergebnisse für 31 Branchen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoservice-Ketten</li> <li>• Baby-Fachmärkte</li> <li>• Badausstatter</li> <li>• Banken: Regional und bundesweit</li> <li>• Baufinanzierer - Vermittler</li> <li>• Baumärkte</li> <li>• Bausparkassen</li> <li>• Buchhändler</li> <li>• Computer-Fachmärkte</li> <li>• Elektro-Fachmärkte</li> <li>• Fahrrad-Shops</li> <li>• Fertighausanbieter</li> <li>• Finanzvertriebe</li> <li>• Fitness-Studios</li> <li>• Heimtierbedarf</li> <li>• Hörgeräteakustiker</li> <li>• Krankenkassen</li> <li>• Küchenmärkte</li> <li>• Lohnsteuerhilfvereine</li> <li>• Massivhausanbieter</li> <li>• Modehäuser</li> <li>• Möbelhändler</li> <li>• Motorrad-Shops</li> <li>• Musik- und Instrumentenfachhandel</li> <li>• Optikerketten</li> <li>• Reisebüros</li> <li>• Schuhhändler</li> <li>• Spielwarenfachgeschäfte</li> <li>• Sport- und Freizeitgeschäfte</li> <li>• Telekommunikation</li> <li>• Versicherer</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	32 Seiten (PDF)

## Untersuchungsdesign

Basis der Untersuchung „Beste Kundenfachberatung“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kunden- / Verbraucherbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte eingeladen. Bewertet wird die wahrgenommene Kundenfachberatung verschiedener Unternehmen aus den Branchen Einzelhandel und Dienstleister, wie Versicherungen und Banken.

Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen. Des Weiteren wird der Datenschutz durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Branchen, aus denen er bei getroffener Auswahl eine Liste an Unternehmen angezeigt bekommt. Wenn in den letzten 12 Monaten eine Fachberatung in Anspruch genommen worden ist, qualifiziert sich der Befragte eine Bewertung des Unternehmens anhand von Leistungsmerkmalen vorzunehmen. Insgesamt konnten die Befragten maximal zehn Unternehmen im Detail bewerten. Für Banken und Versicherer wurde zudem der Anlass des Beratungsgesprächs bzw. Versicherungs-Beratungsgesprächs erfasst, wodurch eine differenzierte Beurteilung der Fachberatung einzelner Beratungsfelder möglich ist.

Die Fachberatung vor Ort wird als Gesamtleistung auf Basis von zehn spezifischen Leistungsmerkmalen betrachtet, von denen ein maßgeblicher Effekt auf die Bewertung der Fachberatung angenommen wird. Darüber hinaus wird der Erfolg der Fachberatung im Sinne eines tatsächlichen Kauf- oder Vertragsabschlusses erhoben.

Die zu bewertenden Leistungsmerkmale der Fachberatung sind im Einzelnen:

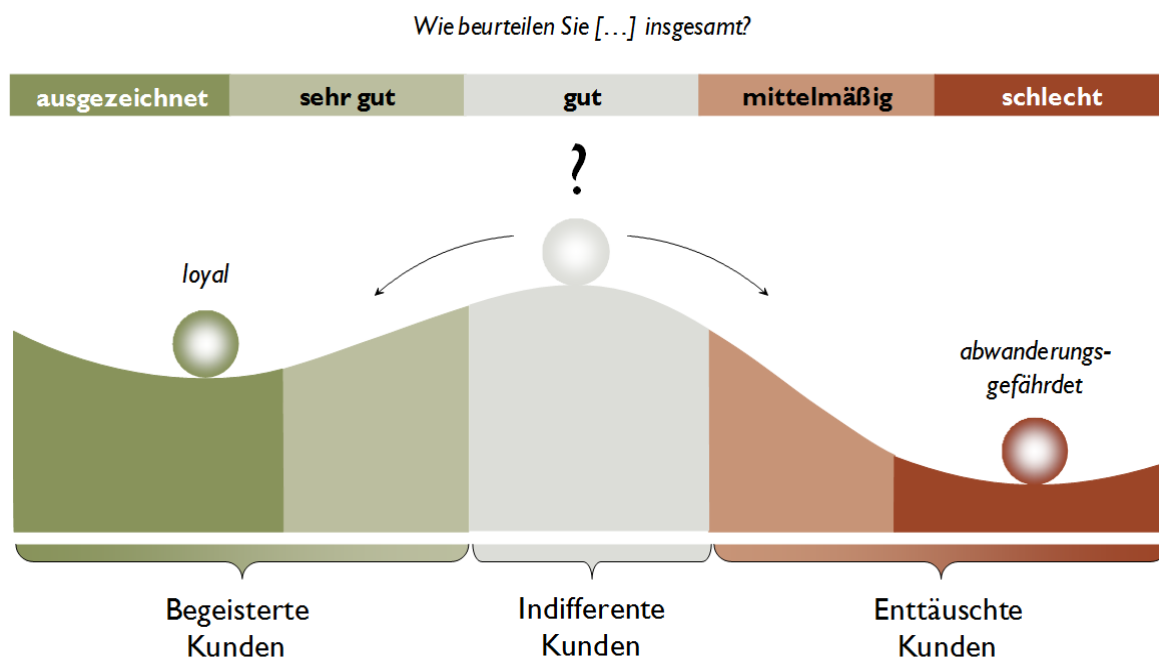
- *Erste Kontaktaufnahme mit Fachberater/-in*
- *Persönliches Erscheinungsbild der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Hilfsbereitschaft der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Soziale Kompetenz der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Fachliche Kompetenz der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Bedarfsermittlung seitens der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Angebotsvermittlung seitens der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Bemühen um Lösungsfindung seitens der Fachberaterin / des Fachberaters*
- *Persönlicher Nutzen aus dem Gespräch mit der Fachberaterin / dem Fachberater*
- *Angemessenheit des zeitlichen Aufwandes seitens der Fachberaterin / des Fachberaters*

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten vor:

- 1 = „ausgezeichnet“
- 2 = „sehr gut“
- 3 = „gut“
- 4 = „mittelmäßig“
- 5 = „schlecht“
- 9999 = „weiß nicht“ (nicht bewertungsrelevant)

## Studienkonzept

ServiceValue verwendet zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit mit der Fachberatung eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Antwortskala. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich: Die negativen Antworten „mittelmäßig“ und „schlecht“ werden somit klar unterschieden von zufriedenen Kunden, die die Gesamtleistung des Anbieters als gut, sehr gut oder gar ausgezeichnet einstufen. Erwiesenermaßen schlägt sich in dem Urteil „gut“ bisweilen auch die Erfahrung nieder, dass die Anbieter „alle nur mit Wasser kochen“, man spricht dann von einer sogenannten resignativen Zufriedenheit, die den Kunden mangels Alternativen oder aufgrund von bestimmten Wechselbarrieren (z.B. örtliche Nähe) auch niedrigere Servicelevels hinnehmen lässt. Physikalisch gesprochen befinden sich solche Kunden in einem labilen Gleichgewicht: Je nach Impuls (positives oder negatives Erleben der Fachberatung des Unternehmens) können sie zu begeisterten oder enttäuschten Kunden werden: In beiden Fällen handelt es sich um Zustände, bei denen es unternehmensseitig bestimmter Anstrengungen bedarf, um diese Positionierung zu verändern, wenn auch begeisterte Kunden leichter zu enttäuschen als enttäuschte Kunden zu begeistern sind. Zu berücksichtigen ist auch, dass mittlerweile – in Zeiten der social media rooms – unzufriedene Kunden über ihre schlechten Erfahrungen mit einer höheren Reichweite berichten, obwohl sie als Kunde selbst für das Unternehmen nicht verloren gehen. Gleichzeitig wirken aber auch negative Kundenurteile in solchen Foren noch weit über die eigentliche Kundenbeziehung hinaus als negative Referenz nach.



Die in einer 5-stufigen Skala erhobenen zehn Leistungsmerkmale der Fachberatung wurden ungewichtet gemittelt, um den branchenspezifischen Gesamtdurchschnitt zu errechnen. In dem nachfolgenden Schritt wurden die Einzelhändler branchenspezifisch gerankt. Dieses Vorgehen lässt die Marktverhältnisse (unterschiedliche Anzahl an Kunden) außen vor.

Ausgezeichnet mit dem Prädikat „TOP Kundenfachberatung“ werden die Unternehmen, die einen Wert erzielen, der über ihrem jeweiligen Branchendurchschnitt liegt. Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Wert erzielt, wird als einziges mit dem Prädikat „BESTE Kundenfachberatung“ ausgezeichnet.

## Auswertung

Insgesamt wurden 15.118 Kundenurteile zu 454 Unternehmen aus 31 Branchen eingeholt.

Folgende Branchen sind in die Untersuchung eingegangen:

### **Banken:**

- Bundesweite Banken
- Regionale Banken

**Für die Beratungsthemen:** Finanzierung und Kredit sowie Sparen und Geldanlage

### **Versicherer**

**Für die Beratungsthemen:** Auto und Mobilität, Gesundheit und Pflege, Haus und Wohnen, Private Haftpflicht sowie Vorsorge und Vermögen.

### **Einzelhändler / Shops:**

- Autoservice-Ketten
- Babyausstatter
- Badausstatter
- Baufinanzierer- Vermittler
- Baumärkte
- Bausparkassen
- Buchhändler
- Computer-Fachmärkte
- Elektro-Fachmärkte
- Fahrrad-Shops
- Fertighausanbieter
- Finanzvertriebe
- Fitness-Studios
- Heimtierbedarf
- Hörgeräteakustiker
- Krankenkassen
- Küchenmärkte
- Lohnsteuerhilfvereine
- Massivhausanbieter
- Möbelhändler
- Modehäuser
- Motorrad-Shops
- Musik- und Instrumentenfachhandel
- Optikerketten
- Reisebüros
- Schuhhändler
- Spielwarenfachgeschäfte
- Sport- und Freizeitgeschäfte
- Telekommunikation

## Rankings

### Branchenübergreifend

Branchen	Branchenmittelwert	Unternehmen pro Branche
Reisebüros	2,17	14
Versicherer	2,18	38
Optikerketten	2,19	11
Lohnsteuerhilfvereine	2,22	17
Buchhändler	2,25	8
Banken: Regional	2,25	83
Krankenkassen	2,27	21
Autoservice-Ketten	2,29	18
Banken: Bundesweit	2,30	13
Hörgeräteakustiker	2,31	7
Heimtierbedarf	2,34	6
Motorrad-Shops	2,34	6
Baby-Fachmärkte	2,34	5
Bausparkassen	2,36	11
Modehäuser	2,36	9
Badausstatter	2,36	12
Fahrrad-Shops	2,41	6
Musik- und Instrumentenfachhandel	2,41	8
Fitness-Studios	2,42	14
Computer-Fachmärkte	2,42	5
Baufinanzierer-Vermittler	2,42	6
Elektro-Fachmärkte	2,42	9
Küchenmärkte	2,42	10
Fertighausanbieter	2,46	20
Sport- und Freizeitgeschäfte	2,47	7
Baumärkte	2,48	11
Finanzvertriebe	2,49	12
Möbelhändler	2,49	27
Massivhausanbieter	2,49	14
Spielwarenfachgeschäfte	2,49	6
Telekommunikation	2,51	5
Schuhhändler	2,53	15



## Branchenspezifisch

Die branchenspezifischen Rankings werden nicht alphabetisch, sondern in Reihenfolge des branchenübergreifenden Rankings aufgeführt.

Reisebüros	Mittelwert (Ø 2,17)	Auszeichnung
<b>Lufthansa City Center</b>	<b>1,89</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Thomas Cook Reisebüro	1,89	TOP Kundenfachberatung
Reiseland Reisebüro	1,98	TOP Kundenfachberatung
TUI ReiseCenter	2,03	TOP Kundenfachberatung
Hapag-Lloyd Reisebüro	2,05	TOP Kundenfachberatung
Neckermann Reisebüro	2,16	TOP Kundenfachberatung
FIRST REISEBÜRO	2,18	
TUI TRAVELStar Reisebüro	2,22	
Holiday Land Reisebüro	2,27	
alltours Reisecenter	2,27	
DERPART Reisebüro	2,32	
DER Reisebüro	2,32	
sonnenklar.TV Reisebüro	2,38	
Flugbörse Reisebüro	2,49	

<b>Versicherer: Themenübergreifend</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,18)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Provinzial Rheinland</b>	<b>1,91</b>	<b>Beste Kundenfachberatung</b>
LVM	1,94	Top Kundenfachberatung
HUK-COBURG	1,97	Top Kundenfachberatung
VPV	1,97	Top Kundenfachberatung
VGH	1,99	Top Kundenfachberatung
SIGNAL IDUNA	2,01	Top Kundenfachberatung
Allianz	2,01	Top Kundenfachberatung
SV SparkassenVersicherung	2,04	Top Kundenfachberatung
WWK	2,04	Top Kundenfachberatung
Debeka	2,04	Top Kundenfachberatung
Provinzial Nord Brandkasse	2,07	Top Kundenfachberatung
DEVK	2,09	Top Kundenfachberatung
Zurich	2,10	Top Kundenfachberatung
AXA	2,11	Top Kundenfachberatung
Mecklenburgische	2,11	Top Kundenfachberatung
Basler	2,13	Top Kundenfachberatung
Öffentliche Versicherung Oldenburg	2,15	Top Kundenfachberatung
Swiss Life	2,15	Top Kundenfachberatung
Generali	2,16	Top Kundenfachberatung
Versicherungskammer Bayern	2,17	Top Kundenfachberatung
Nürnberger	2,18	Top Kundenfachberatung
Die Continentale	2,19	
R+V	2,20	
ERGO	2,20	
Itzehoer	2,22	
Württembergische	2,23	
Saarland Versicherungen	2,26	
Barmenia	2,29	
Feuersozietät	2,30	
HDI	2,31	
Gothaer	2,32	
Westfälische Provinzial	2,34	
BGV / Badische Versicherungen	2,40	
HanseMercur	2,43	
Alte Leipziger/Hallesche	2,45	
Münchener Verein	2,49	
Die Bayerische	2,50	
Öffentliche Versicherung Braunschweig	2,53	

<b>Versicherer: Auto und Mobilität</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,07)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Provinzial Rheinland</b>	<b>1,43</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Debeka	1,54	TOP Kundenfachberatung
RheinLand Versicherung	1,58	TOP Kundenfachberatung
HUK-COBURG	1,78	TOP Kundenfachberatung
Zurich	1,80	TOP Kundenfachberatung
VGH	1,81	TOP Kundenfachberatung
SV SparkassenVersicherung	1,89	TOP Kundenfachberatung
LVM	1,93	TOP Kundenfachberatung
SIGNAL IDUNA	1,96	TOP Kundenfachberatung
Westfälische Provinzial	1,97	TOP Kundenfachberatung
ADAC Versicherungen	2,00	TOP Kundenfachberatung
Allianz	2,00	TOP Kundenfachberatung
Nürnberger	2,00	TOP Kundenfachberatung
Itzehoer	2,03	TOP Kundenfachberatung
DEVK	2,05	TOP Kundenfachberatung
Helvetia	2,05	TOP Kundenfachberatung
Mecklenburgische	2,07	TOP Kundenfachberatung
Provinzial Nord Brandkasse	2,07	TOP Kundenfachberatung
Versicherungskammer Bayern	2,08	
Generali	2,12	
AXA	2,16	
Gothaer	2,18	
Württembergische	2,22	
HDI	2,24	
ARAG	2,28	
R+V	2,35	
Die Continentale	2,43	
Alte Leipziger/Hallesche	2,51	
Barmenia	2,52	
Die Bayerische	2,54	
HanseMerkur	2,57	

<b>Versicherer: Gesundheit &amp; Pflege</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,19)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Die Continentale</b>	<b>1,89</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Gothaer	1,95	TOP Kundenfachberatung
Basler	1,95	TOP Kundenfachberatung
ADAC Versicherungen	2,00	TOP Kundenfachberatung
AXA	2,04	TOP Kundenfachberatung
SIGNAL IDUNA	2,04	TOP Kundenfachberatung
Debeka	2,12	TOP Kundenfachberatung
Barmenia	2,15	TOP Kundenfachberatung
ERGO	2,15	TOP Kundenfachberatung
R+V	2,28	
ARAG	2,28	
LVM	2,28	
Allianz	2,31	
Versicherungskammer Bayern	2,32	
Alte Leipziger/Hallesche	2,36	
Württembergische	2,37	
DEVK	2,44	
HanseMerkur	2,47	

<b>Versicherer: Haus &amp; Wohnen</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,19)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Provinzial Nord Brandkasse</b>	<b>1,55</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Provinzial Rheinland	1,65	TOP Kundenfachberatung
Allianz	1,66	TOP Kundenfachberatung
Debeka	1,93	TOP Kundenfachberatung
Die Continentale	1,93	TOP Kundenfachberatung
DEVK	1,97	TOP Kundenfachberatung
HUK-COBURG	1,97	TOP Kundenfachberatung
LVM	2,02	TOP Kundenfachberatung
WWK	2,03	TOP Kundenfachberatung
Versicherungskammer Bayern	2,05	TOP Kundenfachberatung
SIGNAL IDUNA	2,09	TOP Kundenfachberatung
Generali	2,10	TOP Kundenfachberatung
Nürnberger	2,12	TOP Kundenfachberatung
SV Sparkassenversicherung	2,12	TOP Kundenfachberatung
R+V	2,17	TOP Kundenfachberatung
AXA	2,25	
VGH	2,25	
ERGO	2,29	
Württembergische	2,34	
Barmenia	2,36	
Gothaer	2,37	
Alte Leipziger/Hallesche	2,41	
Zurich	2,42	
HDI	2,51	
Basler	2,52	
Westfälische Provinzial	2,72	
ARAG	2,78	
Die Bayerische	2,80	

<b>Versicherer: Private Haftpflicht</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,17)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>LVM</b>	<b>1,77</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
AXA	1,77	TOP Kundenfachberatung
Württembergische	1,94	TOP Kundenfachberatung
Zurich	2,03	TOP Kundenfachberatung
Mecklenburgische	2,04	TOP Kundenfachberatung
Die Continentale	2,04	TOP Kundenfachberatung
R+V	2,08	TOP Kundenfachberatung
HUK-COBURG	2,10	TOP Kundenfachberatung
DEVK	2,14	TOP Kundenfachberatung
Allianz	2,14	TOP Kundenfachberatung
SV SparkassenVersicherung	2,14	TOP Kundenfachberatung
ARAG	2,15	TOP Kundenfachberatung
Generali	2,16	TOP Kundenfachberatung
SIGNAL IDUNA	2,19	
Itzehoer	2,21	
Debeka	2,26	
Provinzial Rheinland	2,28	
Nürnberger	2,32	
ERGO	2,33	
Feuersozietät	2,33	
VGH	2,36	
Versicherungskammer Bayern	2,37	
HDI	2,45	
Gothaer	2,54	

<b>Versicherer: Vorsorge &amp; Vermögen</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,08)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Provinzial Rheinland</b>	<b>1,71</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Allianz	1,73	TOP Kundenfachberatung
Swiss Life	1,87	TOP Kundenfachberatung
Württembergische	1,88	TOP Kundenfachberatung
LVM	1,92	TOP Kundenfachberatung
Generali	2,00	TOP Kundenfachberatung
Zurich	2,04	TOP Kundenfachberatung
SV SparkassenVersicherung	2,05	TOP Kundenfachberatung
Versicherungskammer Bayern	2,06	TOP Kundenfachberatung
Debeka	2,06	TOP Kundenfachberatung
HDI	2,16	
Nürnberger	2,23	
ERGO	2,29	
Barmenia	2,31	
Die Continentale	2,47	
Alte Leipziger/Hallesche	2,49	

<b>Optikerketten</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,19)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Krass Optik</b>	<b>1,86</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
eyes + more	1,96	TOP Kundenfachberatung
Abele Optik	2,02	TOP Kundenfachberatung
Fielmann	2,06	TOP Kundenfachberatung
Pro Optik	2,12	TOP Kundenfachberatung
Apollo Optik	2,15	TOP Kundenfachberatung
Optiker Bode	2,24	
MATT Optik	2,35	
aktivoptik	2,37	
Brillen.de	2,44	
Binder Optik	2,47	

<b>Lohnsteuerhilfvereine</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,22)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>VLH</b>	<b>2,02</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
LBV Hamm	2,05	TOP Kundenfachberatung
Lohi	2,10	TOP Kundenfachberatung
STUERRING	2,12	TOP Kundenfachberatung
Lohnsteuerberatungsverbund	2,12	TOP Kundenfachberatung
HILO	2,13	TOP Kundenfachberatung
AKTUELL	2,13	TOP Kundenfachberatung
LSTHV	2,19	TOP Kundenfachberatung
Isar	2,20	TOP Kundenfachberatung
BVBB	2,21	TOP Kundenfachberatung
LohiBW	2,26	
ALV	2,31	
LhF	2,31	
IDL	2,33	
RDS	2,36	
ABC	2,38	
IDL NRW	2,60	

<b>Buchhändler</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,25)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Osiander</b>	<b>2,05</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Rupprecht	2,06	TOP Kundenfachberatung
Thalia	2,14	TOP Kundenfachberatung
Mayersche	2,23	TOP Kundenfachberatung
Jokers	2,32	
Weltbild	2,36	
Hugendubel	2,37	
Heymann	2,47	

<b>Banken - Regional: Themenübergreifend</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,25)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Volksbank Mittelhessen</b>	<b>1,77</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Sparkasse Vest Recklinghausen	1,78	TOP Kundenfachberatung
Nassauische Sparkasse (Naspa)	1,79	TOP Kundenfachberatung
VR-Bank Kreis Steinfurt	1,86	TOP Kundenfachberatung
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	1,94	TOP Kundenfachberatung
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	1,96	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Köln Bonn	1,97	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Villingen-Schwenningen	1,99	TOP Kundenfachberatung
Stadtsparkasse Düsseldorf	1,99	TOP Kundenfachberatung
Hannoversche Volksbank	2,00	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Oberberg	2,00	TOP Kundenfachberatung
VR meine Raiffeisenbank, Altötting	2,01	TOP Kundenfachberatung
Stadtsparkasse München	2,04	TOP Kundenfachberatung
Dortmunder Volksbank	2,04	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Hannover	2,04	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank München	2,05	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Bielefeld-Gütersloh	2,05	TOP Kundenfachberatung
Berliner Sparkasse	2,06	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Essen	2,07	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Saarbrücken	2,07	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Pforzheim Calw	2,08	TOP Kundenfachberatung
VR-Bank Rottal-Inn, Pfarrkirchen	2,08	TOP Kundenfachberatung
Stadt- und Kreissparkasse Leipzig	2,09	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Neuss	2,10	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Mittelhessen	2,11	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Vest Recklinghausen	2,12	TOP Kundenfachberatung
Nassauische Sparkasse (Naspa)	2,12	TOP Kundenfachberatung
VR-Bank Kreis Steinfurt	2,13	TOP Kundenfachberatung
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	2,14	TOP Kundenfachberatung
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,14	TOP Kundenfachberatung
Landessparkasse zu Oldenburg	2,14	TOP Kundenfachberatung
Erzgebirgssparkasse	2,15	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Westmünsterland	2,16	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank Südwest	2,16	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse KölnBonn	2,16	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Dortmund	2,17	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank Berlin	2,17	TOP Kundenfachberatung
Berliner Volksbank	2,18	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Braunschweig Wolfsburg	2,20	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Bochum	2,20	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Krefeld	2,20	TOP Kundenfachberatung
PSD Bank Nürnberg	2,21	TOP Kundenfachberatung
Volksbank Stuttgart	2,23	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Ulm	2,25	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Mainfranken Würzburg	2,25	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank Hessen	2,26	TOP Kundenfachberatung
Die Sparkasse Bremen	2,27	TOP Kundenfachberatung
Kreissparkasse Heilbronn	2,23	TOP Kundenfachberatung
Kreissparkasse Waiblingen	2,25	TOP Kundenfachberatung
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,25	TOP Kundenfachberatung

Spar-da-Bank Hamburg	2,26	
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,27	
Kreissparkasse Böblingen	2,27	
Spar-da-Bank West	2,28	
Sparkasse Aachen	2,30	
Volksbank Karlsruhe	2,30	
Kreissparkasse Köln	2,31	
Sparkasse Karlsruhe	2,31	
Sparkasse Paderborn-Detmold	2,32	
Spar-da-Bank Nürnberg	2,32	
Volksbank Gronau-Ahaus	2,33	
PSD Bank Rhein-Ruhr	2,35	
Volksbank Darmstadt - Südhessen	2,36	
Sparkasse Nürnberg	2,36	
VR Bank Rhein-Neckar	2,37	
Sparkasse Duisburg	2,40	
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	2,40	
Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank, Reinheim	2,41	
Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee	2,42	
Spar-da-Bank Baden-Württemberg	2,44	
Mainzer Volksbank	2,45	
Münchner Bank	2,46	
Volksbank Kraichgau, Wiesloch	2,48	
Hamburger Volksbank	2,48	
Frankfurter Sparkasse (Fraspa)	2,49	
Sparkasse Chemnitz	2,50	
Frankfurter Volksbank	2,52	
NATIONAL-BANK	2,53	
VerbundVolksbank OWL	2,53	
Volksbank Alzey-Worms	2,54	
Kreissparkasse Ludwigsburg	2,54	
Bank I Saar	2,58	
Spar-da-Bank Hannover	2,60	
Kreissparkasse Ravensburg	2,73	
Wiesbadener Volksbank	2,76	
Sparkasse Münsterland Ost	2,78	
Sparkasse Marburg-Biedenkopf	2,88	
Stadtsparkasse Mönchengladbach	3,01	



Krankenkassen	Mittelwert (Ø 2,27)	Auszeichnung
<b>SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)</b>	<b>2,02</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
hkk	2,07	TOP Kundenfachberatung
Die Schwenninger Krankenkasse	2,09	TOP Kundenfachberatung
pronova BKK	2,12	TOP Kundenfachberatung
mhplus BKK	2,12	TOP Kundenfachberatung
IKK gesund Plus	2,13	TOP Kundenfachberatung
Kaufmännische Krankenkasse - KKH	2,13	TOP Kundenfachberatung
IKK classic	2,15	TOP Kundenfachberatung
HEK - Hanseatische Krankenkasse	2,18	TOP Kundenfachberatung
Knappschaft	2,20	TOP Kundenfachberatung
Die Techniker	2,21	TOP Kundenfachberatung
VIACTIV Krankenkasse	2,26	TOP Kundenfachberatung
Barmer	2,26	TOP Kundenfachberatung
IKK Südwest	2,28	
Novitas BKK	2,35	
DAK-Gesundheit	2,39	
AOK	2,44	
Audi BKK	2,45	
BKK MOBIL OIL	2,51	
Bahn-BKK	2,59	
BKK VBU	2,63	

Autoservice-Ketten	Mittelwert (Ø 2,29)	Auszeichnung
<b>Vergölst</b>	<b>2,03</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
First Stop	2,07	TOP Kundenfachberatung
Bosch Car Service	2,14	TOP Kundenfachberatung
Reifen Helm	2,15	TOP Kundenfachberatung
la autoservice	2,16	TOP Kundenfachberatung
point S	2,18	TOP Kundenfachberatung
pitstop	2,23	TOP Kundenfachberatung
A.T.U	2,31	
Pneumobil	2,32	
Quick Reifendiscount	2,35	
premio Reifen + Autoservice	2,35	
Autofit	2,36	
Pneuhage	2,36	
Meisterhaft - ATR Service	2,38	
stop + go	2,39	
EUROMASTER	2,41	
ad-AUTO DIENST	2,44	
Reiff	2,62	

<b>Banken - Bundesweit</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,30)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>BBBank (Badische Beamtenbank)</b>	<b>1,91</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Targobank	2,01	TOP Kundenfachberatung
HypoVereinsbank	2,06	TOP Kundenfachberatung
Commerzbank	2,17	TOP Kundenfachberatung
Deutsche Bank	2,33	
Santander Bank	2,34	
Hanseatic Bank	2,37	
BW Bank	2,39	
Evangelische Bank	2,39	
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	2,39	
Postbank	2,41	
Degussa Bank	2,51	
GLS Gemeinschaftsbank	2,60	

<b>Banken: Finanzierung &amp; Kredit</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,23)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Sparkasse Bochum</b>	<b>1,89</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Deutsche Bank	1,91	TOP Kundenfachberatung
Targobank	1,93	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank Berlin	1,94	TOP Kundenfachberatung
Berliner Sparkasse	1,95	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Hannover	1,96	TOP Kundenfachberatung
HypoVereinsbank	1,97	TOP Kundenfachberatung
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,10	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank West	2,14	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank Südwest	2,15	TOP Kundenfachberatung
Hanseatic Bank	2,26	
Sparkasse Nürnberg	2,26	
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,27	
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	2,28	
BW Bank	2,31	
Postbank	2,31	
Dortmunder Volksbank	2,33	
Commerzbank	2,38	
Santander Bank	2,39	
Frankfurter Volksbank	2,43	
Kreissparkasse Köln	2,61	

<b>Banken: Sparen &amp; Geldanlage</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,21)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Sparkasse KölnBonn</b>	<b>1,66</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Santander Bank	1,89	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Hannover	1,90	TOP Kundenfachberatung
Kreissparkasse Köln	1,90	TOP Kundenfachberatung
Deutsche Bank	2,00	TOP Kundenfachberatung
Stadtsparkasse München	2,00	TOP Kundenfachberatung
Berliner Sparkasse	2,01	TOP Kundenfachberatung
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,02	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank München	2,03	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Dortmund	2,05	TOP Kundenfachberatung
Berliner Volksbank	2,08	TOP Kundenfachberatung
HypoVereinsbank	2,14	TOP Kundenfachberatung
Sparkasse Essen	2,19	TOP Kundenfachberatung
Sparda-Bank Berlin	2,25	
Commerzbank	2,29	
Postbank	2,37	
Degussa Bank	2,44	
Sparkasse Nürnberg	2,47	
Sparda-Bank Baden-Württemberg	2,53	
Sparda-Bank West	2,60	
Frankfurter Sparkasse (Fraspa)	2,63	
VR Bank Rhein-Neckar	2,68	
BW Bank	2,71	

<b>Hörgeräteakustiker</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,31)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Amplifon</b>	<b>2,01</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
KIND Hörgeräte	2,21	TOP Kundenfachberatung
Hörgeräte Seifert	2,33	
iffland.hören.	2,34	
Köttgen Hörakustik	2,34	
Geers Hörgeräte	2,38	
Fiebing Hörtechnik	2,55	

<b>Heimtierbedarf</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,34)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Kölle Zoo</b>	<b>1,98</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Das Futterhaus	2,23	TOP Kundenfachberatung
Zoo & Co.	2,34	
Kiebitzmarkt	2,36	
Fressnapf	2,52	
MEGA ZOO	2,60	

<b>Motorrad-Shops</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,34)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Hein Gericke</b>	<b>2,08</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Polo	2,22	TOP Kundenfachberatung
Louis	2,33	TOP Kundenfachberatung
FC Moto	2,41	
Motoport	2,50	
Motorrad-Ecke	2,50	

<b>Baby-Fachmärkte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,34)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>JAKO-O</b>	<b>2,14</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
babywalz	2,30	TOP Kundenfachberatung
HappyBaby	2,36	
Babies R Us	2,39	
BabyOne	2,52	

<b>Bausparkassen</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,36)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Debeka Bausparkasse</b>	<b>2,10</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Wüstenrot Bausparkasse	2,18	TOP Kundenfachberatung
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,19	TOP Kundenfachberatung
Alte Leipziger Bauspar	2,20	TOP Kundenfachberatung
BHW Bausparkasse	2,20	TOP Kundenfachberatung
Signal Iduna Bauspar	2,34	TOP Kundenfachberatung
Deutsche Bank Bauspar	2,35	TOP Kundenfachberatung
LBS	2,36	
Deutsche Bausparkasse Badenia	2,38	
BKM - Bausparkasse Mainz	2,79	
Aachener Bausparkasse	2,85	

<b>Modehäuser</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,36)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Breuninger</b>	<b>2,04</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Peek & Cloppenburg (Hamburg)	2,28	TOP Kundenfachberatung
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	2,29	TOP Kundenfachberatung
Wöhrl	2,30	TOP Kundenfachberatung
Weingarten	2,31	TOP Kundenfachberatung
AppelrathCüpper	2,33	TOP Kundenfachberatung
Kress Modezentrum	2,52	
SinnLeffers	2,53	
AWG Modecenter	2,69	

<b>Badausstatter</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,36)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>concept bad</b>	<b>1,98</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
ELEMENTS	2,08	TOP Kundenfachberatung
DEBA Badsysteme	2,30	TOP Kundenfachberatung
SANITÄR-HEINZE	2,31	TOP Kundenfachberatung
Richter+Frenzel	2,33	TOP Kundenfachberatung
Reuter	2,33	TOP Kundenfachberatung
badambiente (Kurt Pietsch)	2,35	TOP Kundenfachberatung
Elmer	2,42	
Reisser	2,44	
Peter Jensen	2,49	
Andreas Paulsen	2,55	
WIEDEMANN	2,78	

<b>Fahrrad-Shops</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,41)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Lucky Bike / Radlbauer</b>	<b>2,21</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
B.O.C. / Bikemax	2,33	TOP Kundenfachberatung
ZEG	2,39	TOP Kundenfachberatung
Fahrrad XXL	2,47	
Mega Bike	2,50	
Zweirad Stadler	2,55	

<b>Musik-&amp; Instrumentenfachhandel</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,41)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Thomann</b>	<b>2,06</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Soundland	2,36	TOP Kundenfachberatung
Rock Shop	2,39	TOP Kundenfachberatung
Music Store	2,42	
Musikhaus Korn	2,44	
Session	2,45	
Musik Produktiv	2,52	
JustMusic	2,64	

<b>Fitness-Studios</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,42)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Kieser Training</b>	<b>2,11</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
BE FIT fitness	2,21	TOP Kundenfachberatung
Mrs.Sporty	2,27	TOP Kundenfachberatung
FitnessKing	2,33	TOP Kundenfachberatung
World of Fitness (WOF)	2,33	TOP Kundenfachberatung
Injoy	2,34	TOP Kundenfachberatung
FitX	2,38	TOP Kundenfachberatung
HealthCity	2,39	TOP Kundenfachberatung
Fitness First	2,46	
clever fit	2,50	
Holmes Place	2,52	
EASYFITNESS.club	2,61	
Just Fit	2,67	
McFit	2,70	

<b>Computer-Fachmärkte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,42)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>K&amp;M Computer</b>	<b>2,03</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
ARLT Computer	2,30	TOP Kundenfachberatung
PC-Spezialist	2,39	TOP Kundenfachberatung
GRAVIS	2,51	
compustore / FMS-Computer	2,87	

<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,42)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Interhyp</b>	<b>2,00</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Dr. Klein	2,23	TOP Kundenfachberatung
credit web	2,53	
ACCEDO	2,55	
PlanetHyp	2,59	
Baugeld Spezialisten	2,63	
Interhyp	2,00	
Dr. Klein	2,23	

<b>Elektro-Fachmärkte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,42)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>EP: Electronic Partner</b>	<b>2,17</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
EURONICS	2,28	TOP Kundenfachberatung
Conrad	2,31	TOP Kundenfachberatung
expert	2,34	TOP Kundenfachberatung
Westfalia	2,46	
Media Markt	2,50	
MediMax	2,54	
Saturn	2,60	
Berlet	2,61	

<b>Küchenmärkte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,42)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Marquardt Küchen</b>	<b>2,20</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
PLANA Küchenland	2,20	TOP Kundenfachberatung
Küche & Co.	2,31	TOP Kundenfachberatung
alma Küchen	2,33	TOP Kundenfachberatung
KüchenTreff	2,34	TOP Kundenfachberatung
REDDY Küchen	2,39	TOP Kundenfachberatung
Küchen Aktuell	2,55	
Schmidt Küchen	2,61	
Meda Küchenfachmarkt	2,62	
Küche 3000	2,71	

<b>Fertighausanbieter</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,46)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>ScanHaus Marlow</b>	<b>2,06</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
HAAS FERTIGBAU	2,17	TOP Kundenfachberatung
FingerHaus	2,18	TOP Kundenfachberatung
GUSSEK HAUS	2,19	TOP Kundenfachberatung
HANSE HAUS	2,30	TOP Kundenfachberatung
RENSCH-HAUS	2,31	TOP Kundenfachberatung
LUXHAUS	2,33	TOP Kundenfachberatung
WeberHaus	2,36	TOP Kundenfachberatung
BIEN-ZENKER	2,41	TOP Kundenfachberatung
Fertighaus Weiss	2,52	
Pro Haus	2,53	
STREIF Haus	2,53	
HUF HAUS	2,55	
Baufritz	2,58	
OKAL Haus	2,59	
massa haus	2,61	
KAMPA	2,63	
SchwörerHaus	2,70	
allkauf Haus	2,79	
WOLF-HAUS	2,83	

<b>Sport- und Freizeitgeschäfte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,47)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Intersport</b>	<b>2,32</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Planet Sports	2,35	TOP Kundenfachberatung
Sport 2000	2,35	TOP Kundenfachberatung
Karstadt Sports	2,50	
SportScheck	2,54	
Decathlon	2,59	
Sport Fundgrube	2,68	

<b>Baumärkte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,48)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Knauber</b>	<b>2,23</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Hornbach	2,26	TOP Kundenfachberatung
toom BauMarkt	2,39	TOP Kundenfachberatung
hagebau	2,41	TOP Kundenfachberatung
OBI	2,42	TOP Kundenfachberatung
Globus Baumarkt	2,43	TOP Kundenfachberatung
hela Profi Zentrum	2,46	TOP Kundenfachberatung
Hellweg	2,48	
BayWa	2,51	
Bauhaus	2,51	
BI Discount Baumarkt	3,17	

<b>Finanzvertriebe</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,49)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Deutsche Vermögensberatung (DVAG)</b>	<b>2,05</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
OVB	2,17	TOP Kundenfachberatung
Dr. Klein (Finanz)	2,29	TOP Kundenfachberatung
Postbank Finanzberatung	2,32	TOP Kundenfachberatung
Plansecur	2,38	TOP Kundenfachberatung
Telis Finanz	2,39	TOP Kundenfachberatung
tecis	2,44	TOP Kundenfachberatung
Bonnfinanz	2,49	TOP Kundenfachberatung
Swiss Life Select	2,58	
MLP	2,70	
GLOBAL-FINANZ	2,80	
FORMAXX	3,21	



<b>Möbelhändler</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,49)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Möbel Brucker</b>	<b>2,15</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Möbel Martin	2,24	TOP Kundenfachberatung
Segmüller	2,30	TOP Kundenfachberatung
Möbel Kraft	2,30	TOP Kundenfachberatung
Flamme Küchen & Möbel	2,31	TOP Kundenfachberatung
Schaffrath	2,32	TOP Kundenfachberatung
Möbel Inhofer	2,32	TOP Kundenfachberatung
Dodenhof WohnWelten	2,36	TOP Kundenfachberatung
Zurbrüggen	2,36	TOP Kundenfachberatung
Höffner	2,38	TOP Kundenfachberatung
Ostermann	2,42	TOP Kundenfachberatung
Porta Möbel	2,44	TOP Kundenfachberatung
Möbel Hardeck	2,48	TOP Kundenfachberatung
MömaX	2,51	
Finke	2,51	
ROLLER	2,54	
IKEA	2,55	
Dänisches Bettenlager	2,57	
Möbel Rieger	2,62	
Möbel Mahler	2,63	
SCONTO	2,64	
SB-Möbel Boss	2,66	
XXXL Möbelhäuser	2,66	
Möbel Hausmann	2,71	
POCO Einrichtungsmärkte	2,72	
Möbel Franz Knuffmann	2,73	
Hofmeister Wohnzentrum	2,87	

<b>Massivhausanbieter</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,49)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>HausCompagnie</b>	<b>2,27</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
BAUMEISTER-HAUS	2,32	TOP Kundenfachberatung
Viebrockhaus	2,37	TOP Kundenfachberatung
FAVORIT MASSIVHAUS	2,40	TOP Kundenfachberatung
ARGE-Haus	2,42	TOP Kundenfachberatung
Lechner Massivhaus	2,45	TOP Kundenfachberatung
Dennert Massivhaus	2,46	TOP Kundenfachberatung
Heinz von Heiden	2,48	TOP Kundenfachberatung
Hauser Massivbau	2,49	TOP Kundenfachberatung
Exzellent Massivhaus	2,51	
HELMA	2,52	
Town & Country Haus	2,68	
Massivhaus-Zentrum	2,75	
Kern-Haus	2,79	

<b>Spielwarenfachgeschäfte</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,49)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>idee+spiel</b>	<b>2,34</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
Vedes / Spielzeug-Ring	2,38	TOP Kundenfachberatung
myToys	2,47	TOP Kundenfachberatung
ROFU Kinderland	2,55	
Toys R Us	2,60	
Spiele Max	2,61	

<b>Telekommunikation</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,51)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>mobilcom debitel</b>	<b>2,45</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
O2	2,50	TOP Kundenfachberatung
yourfone	2,50	TOP Kundenfachberatung
Vodafone	2,51	
Telekom	2,58	

<b>Schuhhändler</b>	<b>Mittelwert (Ø 2,53)</b>	<b>Auszeichnung</b>
<b>Runners Point</b>	<b>2,23</b>	<b>BESTE Kundenfachberatung</b>
ROLAND-Schuhe	2,33	TOP Kundenfachberatung
Görtz	2,35	TOP Kundenfachberatung
Leiser	2,40	TOP Kundenfachberatung
Mayer's Markenschuhe	2,42	TOP Kundenfachberatung
K+K Schuh-Center	2,48	TOP Kundenfachberatung
RENO	2,51	TOP Kundenfachberatung
ONYGO	2,52	TOP Kundenfachberatung
Schuhhaus Klauser	2,54	
shoe4you	2,58	
Foot Locker	2,60	
QUICK SCHUH	2,64	
Deichmann	2,72	
Siemes Schuhcenter	2,76	
ABC Schuh-Center	2,87	

## Leistungsmerkmale der Fachberatung

### Mittelwerte auf Branchenebene

	Erste Kontakt-aufnahme	Persönliches Erscheinungs-bild	Hilfsbereit-schaft	Soziale Kompetenz	Fachliche Kompetenz	Bedarfs-ermittlung	Angebots-vermittlung	Lösungs-orientierung	Persönlicher Nutzen	Angemessener zeitlicher Aufwand
<b>Autoservice-Ketten</b>	2,21	2,33	2,24	2,39	2,26	2,31	2,33	2,20	2,33	2,33
<b>Baby-Fachmärkte</b>	2,34	2,34	2,27	2,38	2,29	2,35	2,38	2,38	2,30	2,39
<b>Badausstatter</b>	2,23	2,23	2,33	2,45	2,32	2,44	2,43	2,41	2,38	2,41
<b>Banken: Finanzierung und Kredit</b>	2,01	2,06	2,13	2,21	2,19	2,25	2,31	2,29	2,33	2,27
<b>Banken: Sparen und Geldanlage</b>	2,11	2,06	2,08	2,20	2,15	2,26	2,35	2,20	2,34	2,29
<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	2,26	2,21	2,37	2,44	2,41	2,49	2,53	2,46	2,55	2,50
<b>Baumärkte</b>	2,56	2,50	2,38	2,54	2,36	2,51	2,50	2,46	2,50	2,47
<b>Bausparkassen</b>	2,31	2,23	2,34	2,34	2,30	2,39	2,47	2,41	2,39	2,41
<b>Buchhändler</b>	2,28	2,24	2,16	2,33	2,21	2,27	2,26	2,18	2,30	2,27
<b>Computer-Fachmärkte</b>	2,29	2,49	2,36	2,52	2,24	2,46	2,44	2,44	2,49	2,48
<b>Elektro-Fachmärkte</b>	2,45	2,41	2,31	2,50	2,30	2,48	2,46	2,40	2,47	2,44
<b>Fahrrad-Shops</b>	2,37	2,49	2,31	2,52	2,32	2,40	2,40	2,37	2,44	2,44
<b>Fertighausanbieter</b>	2,23	2,38	2,48	2,49	2,48	2,44	2,51	2,56	2,48	2,54
<b>Finanzvertriebe</b>	2,29	2,29	2,44	2,60	2,51	2,55	2,54	2,52	2,58	2,54
<b>Fitness-Studios</b>	2,24	2,29	2,41	2,44	2,39	2,49	2,51	2,49	2,46	2,44

	Erste Kontaktaufnahme	Persönliches Erscheinungsbild	Hilfsbereitschaft	Soziale Kompetenz	Fachliche Kompetenz	Bedarfs-ermittlung	Angebots-vermittlung	Lösungs-orientierung	Persönlicher Nutzen	Angemessener zeitlicher Aufwand
Heimtierbedarf	2,30	2,34	2,25	2,35	2,31	2,37	2,35	2,34	2,39	2,36
Hörgeräteakustiker	2,17	2,18	2,26	2,34	2,28	2,34	2,43	2,32	2,39	2,37
Krankenkassen	2,18	2,18	2,19	2,26	2,25	2,32	2,37	2,27	2,37	2,29
Küchenmärkte	2,29	2,36	2,36	2,47	2,39	2,45	2,48	2,45	2,52	2,47
Lohnsteuerhilfevereine	2,07	2,16	2,20	2,20	2,18	2,37	2,25	2,26	2,27	2,28
Massivhausanbieter	2,32	2,35	2,42	2,51	2,51	2,51	2,59	2,50	2,57	2,65
Möbelhändler	2,50	2,46	2,45	2,52	2,42	2,50	2,50	2,47	2,57	2,53
Modehäuser	2,33	2,17	2,29	2,37	2,31	2,42	2,43	2,40	2,47	2,44
Motorrad	2,20	2,34	2,24	2,36	2,34	2,39	2,37	2,44	2,33	2,36
Musik- und Instrumentenfachhandel	2,24	2,39	2,42	2,47	2,38	2,39	2,49	2,40	2,48	2,46
Optikerketten	2,11	2,18	2,10	2,25	2,13	2,22	2,19	2,19	2,26	2,24
Reisebüros	2,16	2,14	2,10	2,18	2,10	2,22	2,23	2,15	2,21	2,25
Schuhhändler	2,49	2,46	2,44	2,54	2,48	2,62	2,58	2,54	2,62	2,54
Spielwarenfachgeschäfte	2,56	2,46	2,44	2,47	2,42	2,56	2,50	2,47	2,55	2,51
Sport- und Freizeitgeschäfte	2,46	2,43	2,36	2,47	2,46	2,52	2,57	2,45	2,54	2,48
Telekommunikation	2,51	2,36	2,45	2,55	2,45	2,59	2,54	2,46	2,60	2,58
Versicherer	2,04	2,07	2,12	2,22	2,18	2,26	2,28	2,22	2,26	2,23

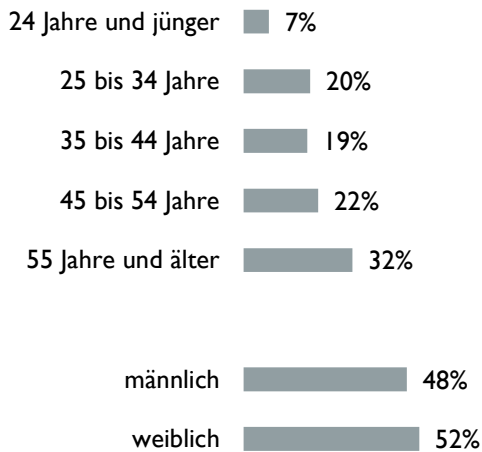
## Bedeutsamkeit der Beratungsaspekte für Kauf-,Vertragsabschluss

	Erste Kontakt-aufnahme	Persönliches Erscheinungsbild	Hilfsbereitschaft	Soziale Kompetenz	Fachliche Kompetenz	Bedarfs-ermittlung	Angebots-vermittlung	Lösungs-orientierung	Persönlicher Nutzen	Angemessener Zeitlicher Aufwand	Kauf-Abschlussquote
<b>Autoservice-Ketten</b>	0,304**	0,283**	0,332**	0,369**	0,317**	0,308**	0,306**	0,334**	0,370**	0,368**	<b>68,9</b>
<b>Baby-Fachmärkte</b>	0,288**	0,308**	0,283**	0,277**	0,286**	0,296**	0,237**	0,337**	0,329**	0,296**	<b>67,9</b>
<b>Badausstatter</b>	0,388**	0,317**	0,327**	0,343**	0,259**	0,375**	0,429**	0,319**	0,385**	0,384**	<b>54,1</b>
<b>Banken</b>	0,267**	0,229**	0,247**	0,271**	0,233**	0,270**	0,292**	0,265**	0,282**	0,282**	<b>60,9</b>
<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	0,327**	0,281**	0,244**	0,304**	0,211**	0,312**	0,350**	0,301**	0,281**	0,327**	<b>46,5</b>
<b>Baumärkte</b>	0,250**	0,289**	0,271**	0,267**	0,252**	0,289**	0,302**	0,313**	0,342**	0,307**	<b>78,3</b>
<b>Bausparkassen</b>	0,276**	0,276**	0,313**	0,324**	0,315**	0,360**	0,420**	0,362**	0,326**	0,359**	<b>57,5</b>
<b>Buchhändler</b>	0,247**	0,266**	0,336**	0,289**	0,333**	0,327**	0,285**	0,330**	0,350**	0,360**	<b>77,3</b>
<b>Computer-Fachmärkte</b>	0,420**	0,463**	0,415**	0,403**	0,356**	0,364**	0,426**	0,406**	0,461**	0,378**	<b>57,1</b>
<b>Elektro-Fachmärkte</b>	0,325**	0,247**	0,321**	0,301**	0,365**	0,335**	0,367**	0,343**	0,353**	0,352**	<b>62,2</b>
<b>Fahrrad-Shops</b>	0,175**	0,205**	0,277**	0,207**	0,253**	0,254**	0,271**	0,259**	0,257**	0,277**	<b>55,0</b>
<b>Fertighausanbieter</b>	0,330**	0,247**	0,236**	0,255**	0,207**	0,238**	0,213**	0,305**	0,332**	0,332**	<b>36,3</b>
<b>Finanzvertriebe</b>	0,366**	0,309**	0,297**	0,302**	0,277**	0,339**	0,385**	0,338**	0,336**	0,285**	<b>52,4</b>
<b>Fitness-Studios</b>	0,258**	0,260**	0,301**	0,268**	0,248**	0,250**	0,248**	0,263**	0,366**	0,287**	<b>54,3</b>
<b>Heimtierbedarf</b>	0,336**	0,329**	0,377**	0,416**	0,326**	0,349**	0,376**	0,348**	0,363**	0,406**	<b>77,0</b>

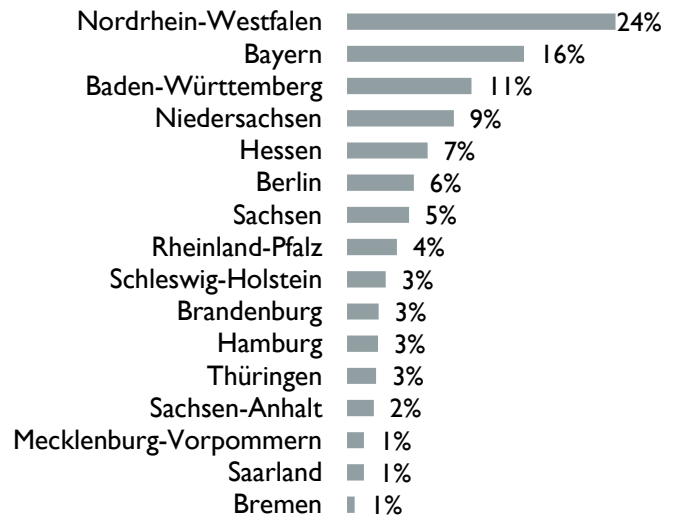
	Erste Kontaktaufnahme	Persönliches Erscheinungsbild	Hilfsbereitschaft	Soziale Kompetenz	Fachliche Kompetenz	Bedarfs-ermittlung	Angebots-vermittlung	Lösungs-orientierung	Persönlicher Nutzen	Angemessener zeitlicher Aufwand	Kauf-Abschlussquote
Hörgeräteakustiker	0,284**	0,243**	0,241**	0,255**	0,258**	0,213**	0,208**	0,323**	0,274**	0,334**	52,9
Krankenkassen	0,211**	0,222**	0,209**	0,205**	0,195**	0,207**	0,251**	0,217**	0,209**	0,213**	45,0
Küchenmärkte	0,265**	0,254**	0,300**	0,286**	0,284**	0,295**	0,311**	0,319**	0,336**	0,317**	44,3
Lohnsteuerhilfevereine	0,227**	0,221**	0,270**	0,239**	0,245**	0,244**	0,294**	0,294**	0,321**	0,288**	69,9
Massivhausanbieter	0,222**	0,216**	0,167**	0,190**	0,095	0,185**	0,151*	0,167**	0,225**	0,142*	42,2
Möbelhändler	0,291**	0,303**	0,374**	0,343**	0,326**	0,317**	0,376**	0,383**	0,388**	0,344**	62,0
Modehäuser	0,319**	0,217**	0,366**	0,308**	0,378**	0,416**	0,388**	0,364**	0,418**	0,435**	73,2
Motorrad	0,152*	0,164*	0,252**	0,204**	0,228**	0,232**	0,269**	0,259**	0,308**	0,229**	69,3
Musik- und Instrumentenfachhandel	0,277**	0,209**	0,282**	0,200**	0,255**	0,221**	0,318**	0,303**	0,311**	0,271**	64,5
Optikerketten	0,322**	0,317**	0,339**	0,319**	0,327**	0,369**	0,341**	0,410**	0,400**	0,348**	75,3
Reisebüros	0,332**	0,304**	0,340**	0,321**	0,307**	0,318**	0,347**	0,352**	0,390**	0,360**	65,5
Schuhhändler	0,275**	0,283**	0,329**	0,347**	0,367**	0,339**	0,332**	0,389**	0,403**	0,340**	67,7
Spielwarenfachgeschäfte	0,362**	0,293**	0,360**	0,364**	0,376**	0,363**	0,388**	0,362**	0,407**	0,375**	70,6
Sport- und Freizeitgeschäfte	0,267**	0,197**	0,330**	0,358**	0,387**	0,358**	0,386**	0,407**	0,409**	0,395**	66,2
Telekommunikation	0,318**	0,350**	0,314**	0,292**	0,366**	0,391**	0,371**	0,386**	0,369**	0,335**	63,8
Versicherer	0,253**	0,234**	0,234**	0,245**	0,252**	0,239**	0,293**	0,276**	0,287**	0,277**	68,6

## Soziodemographische Merkmale der Stichprobe

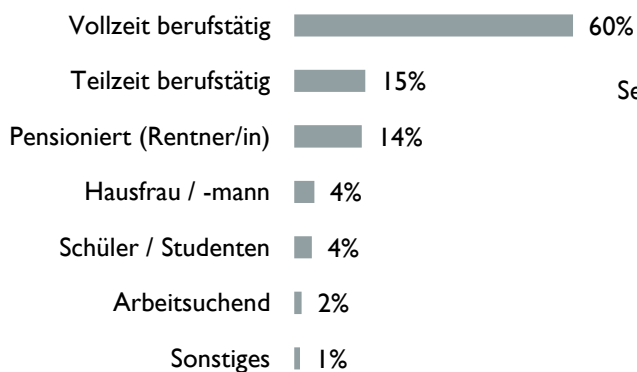
### Alter & Geschlecht



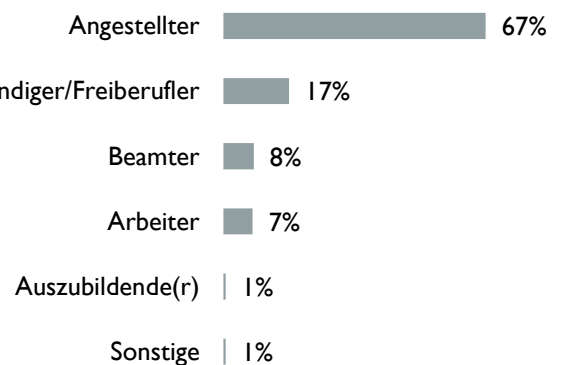
### Bundesland



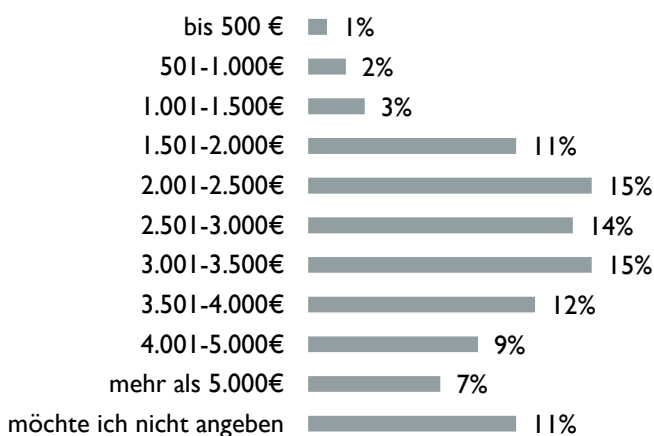
### Berufstätigkeit



### Beschäftigungsverhältnis



### Haushaltsnettoeinkommen



### Personen im Haushalt

