

Deutschlands beste Berater

BERATUNGSGESELLSCHAFTEN AUS SIEBEN KATEGORIEN VON KUNDEN BEWERTET

DIE WELT
Bester Berater
Musterkategorie
Leistungsmerkmal
Unternehmen
Kundenzufriedenheit 06|2018
www.ServiceValue.de

DIE WELT
Top Berater
Musterkategorie
Leistungsmerkmal
Unternehmen
Kundenzufriedenheit 06|2018
www.ServiceValue.de

CONSULTING

Guter Rat tut not

Unternehmen, die externe Berater beschäftigen, lassen sich den guten Rat unabhängiger Experten einiges kosten. Doch Consulting ist eine Investition, die sich langfristig auszahlt, liegen ihre Vorteile doch klar auf der Hand: Während im eigenen Unternehmen bei laufendem Tagesgeschäft die Kapazitäten fehlen, Prozesse und Strukturen von Grund auf zu evaluieren und Strategien zur Optimierung zu erarbeiten, kann der Berater mit professionellem Blick von außen seine Expertise einsetzen, ohne betriebliche Prozesse zu beeinträchtigen. Nach eingehender Analyse kann der Berater genau benennen, wo im Betrieb mehr Effizienz möglich ist und wie vorgegangen werden sollte. Schwachstellen und Probleme im Unternehmen werden nicht nur erkannt, sie werden praktischen Lösungsvorschläge gegenübergestellt. Zualererst jedoch sollte der Berater ein gewisses Vertrauensverhältnis zu seinem Kunden aufbauen. Gute kommunikative Fähigkeiten sind dazu unabdingbar, und ein erfolgreicher Berater ist stets auch ein aufmerksamer Zuhörer. Während er Anforderungen und Wünsche des Kunden erfragt,

achtet er besonders auf eventuelle Zwischentöne. Vermeintliche Kleinigkeiten können sich später als durchaus relevant herausstellen. Erst jetzt sollten die angestrebten Ziele sorgfältig definiert und im Laufe des Beratungsprozesses konsequent verfolgt werden. Breit gefächerte soziale Kompetenzen sind ebenfalls vonnöten. Es sollte dem Berater leichtfallen, sich über alle Unternehmensebenen hinweg mit den Mitarbeitern zu verständigen, vom einfachen Angestellten bis zum Vorstand. Schließlich braucht der erfolgreiche Berater eben genau das, zu dem er seinen Kunden verhelfen soll: Effizienz in den Arbeitsabläufen. Während der Analysephase, in der der Ist-Zustand erfasst wird, müssen Informationen gesammelt und zusammengeführt werden. Entscheidend dabei: Welche Fakten und Details sind wichtig und welche nicht? Passieren hier Fehler, entstehen zu einem späteren Zeitpunkt Probleme, die zeit- und kostenintensive Überarbeitungen erforderlich machen können. Um dem vorzubeugen, sollte auch zu diesem frühen Zeitpunkt des Prozesses der Kontakt zwischen Berater und Kunde nie abbrechen. Dazu gehört, ein-

zelne Arbeitsschritte transparent zu halten und Zwischenergebnisse zu kommunizieren. Am Ende jeder Beratung steht die Präsentation von Lösungsstrategien, die die zuvor vereinbarten Ziele fokussieren. Idealerweise stellt der Berater zwei oder gar drei Strategien vor, stets passgenau und klar umsetzungsorientiert. Für jede Strategie sollten Vor- und Nachteile angegeben werden, inklusive der Effekte, die ihr Einsatz kurz- und langfristig bewirken wird. Eine Priorisierung der Lösungsvorschläge schließlich hilft dem Kunden, sich zu entscheiden. Die Komplexität der vom Berater zu erfüllenden Aufgaben ist Grund genug für seinen Einsatz, und der Boom der Beraterbranche spricht deutlich für ihren Erfolg. Aktuelle wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen, etwa die fortschreitende Digitalisierung, verstärken den Bedarf an Expertise zusätzlich. Einen geeigneten Consulting-Partner zu finden wird durch die Spezialisierung in der Beraterbranche erleichtert: Von Strategie- oder Organisationsberatung über Personal-, IT- oder Kommunikationsberatung bis zu Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung.

Nicht zuletzt gibt es auch studentische Unternehmensberatungen, in denen Studierende Praxiserfahrungen als Beraterinnen und Berater sammeln können und Consulting zu vergleichsweise niedrigen Preisen anbieten. Die Teams bestehen oft aus Studierenden der Wirtschaftswissenschaften, immer häufiger aber finden auch Informatiker, Mathematiker und sogar Geisteswissenschaftler ins Consulting. In einer großen Studie hat die ServiceValue GmbH erhoben, wie die größten Beraterfirmen Deutschlands im Vergleich zueinander nach Kundenurteilen abschneiden und welche Beraterfirma aus Kundensicht die Nummer eins in ihrer jeweiligen Kategorie ist. „Deutschlands beste Berater 2018“ bildet die Ergebnisse in Rankings ab (mehr dazu siehe unten). Bewertet wurden die Kundenzufriedenheit, die Weiterempfehlungsbereitschaft sowie diverse Service- und Leistungsmerkmale. Von dem damit erfassten Ist-Zustand kann die ein oder andere Consultingfirma vielleicht zur Abwechslung einmal Prozessoptimierungen für das eigene Haus ableiten. Immerhin wissen Berater selbst am besten: Guter Rat zahlt sich in aller Regel aus.

HINTERGRUND

STUDIE UND AUSWERTUNG

Methode und Zeitraum: Online-Befragung von April bis Mai 2018
Teilnehmer: 1927 Firmenkunden (52 Prozent Entscheider, 16 Prozent Einkäufer und 32 Prozent andere professionelle Nutzer) aus den verschiedensten Wirtschaftsbranchen
Relevanz: Grundbedingung einer Bewertung sind mindestens zwölf qualifizierte, umfassende Kundenurteile. 100 von 131 genannten Beratungsunternehmen haben in diesem Jahr diese Voraussetzung erfüllt.
Details: Sieben Beratungskategorien (Strategie, Organisation, Personal, Informationstechnik, Steuer/Wirtschaftsprüfung, Kommunikation und studentische Beratungsunternehmen) mit je vier Leistungsmerkmalen (Gesamtzufriedenheit, Problemlösekompetenz, Umsetzungsorientierung, Preis-Leistungs-Verhältnis)
Beurteilung: Die Kundenzufriedenheit wird mit Noten zwischen 1 („ausgezeichnet“)

und 5 („schlecht“) bewertet. Für die anderen Leistungsmerkmale gilt ein Bewertungsspektrum zwischen 1 („trifft voll und ganz zu“) und 4 („trifft überhaupt nicht zu“).
Ranking: Die geprüften Unternehmen sind absteigend geordnet, sowohl nach der erzielten Kundenzufriedenheit als auch nach den gemittelten Zustimmungswerten aller Leistungsmerkmale.
Auszeichnung: Das Siegel „Bester Berater“ erhält der in den verschiedenen Leistungsmerkmalen jeweils Erstplatzierte (Best). Das Siegel „Top Berater“ (Top) dürfen jene Unternehmen tragen, deren Beurteilung über dem Mittelwert aller untersuchten Unternehmen liegt (s. Tabellen). Beide Siegel sind ein Jahr lang gültig und gegen Gebühr bei der durchführenden Analysegesellschaft ServiceValue erhältlich.

Mehr Info: servicevalue.de

MEHR TRANSPARENZ

REGISTRIERTE QUALITÄT

Deutschland ist Beraterland: Über 100.000 Einzelberater und Beratungsgesellschaften sind regional, national und international aktiv. Eine Angebotsfülle mit Schattenseite. Der Markt ist besonders für kleine und mittelständische Unternehmen unübersichtlich, und es gibt keine objektiven Qualitätsstandards, mit deren Hilfe Kammern, Verbände oder Banken die Suche nach dem richtigen Berater begleiten können. ServiceValue* bietet eine qualifizierte Berater-Registrierung an, die den deutschen Markt für Unternehmensberatung transparenter gestaltet. Gemeinsam mit dem Hamburger Consulting Club (HCC)** wurden Qualitätsstandards definiert, anhand derer Bewerber sorgfältig und nachvollziehbar geprüft werden. Mit der Registrierung ist eine qualifizierte Selbstverpflichtung (QSV) verbunden, die im Rahmen einer Online-Auditie-

rung bestätigt wird. Das zugehörige Prüfverfahren umfasst drei Gebiete: Company, Collaboration und Competence, differenziert nach Unternehmensgröße. Nach Prüfung erhält der Bewerber eine persönliche Auswertung mit Benchmarking und – bei erfolgreichem Abschneiden – ein Testat samt öffentlichem Eintrag ins Qualitäts-Register. Das Angebot richtet sich an Firmen, Freelancer, Coaches, Trainer und Moderatoren, die dauerhaft beratend tätig sind.

Online-Anmeldung: Kompass-Unternehmensberatung.de (Gebühr: einmalig 750 Euro zzgl. MwSt.)

* ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analysegesellschaft mit Sitz in Köln.

** Der HCC e.V. ist Urheber der QSV und begleitet die Weiterentwicklung der Audit-Richtlinien. Er setzt sich seit weit mehr als zehn Jahren für die Verbesserung von Qualität und Transparenz in der Beratungswirtschaft ein.

34 Auszeichnungen in der Kategorie Strategieberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best IBM Business Consulting	Best Bain & Company	Best Deloitte Consulting	Best Accenture
Top Bain & Company	Top A.T. Kearney	Top IBM Business Consulting	Top enerson
Top A.T. Kearney	Top IBM Business Consulting	Top A.T. Kearney	Top Bain & Company
Top Deloitte Consulting	Top Deloitte Consulting	Top Bain & Company	Top IBM Business Consulting
Top Accenture	Top EY (Ernst & Young)	Top BearingPoint	Top The Boston Consulting Group
Top enerson	Top The Boston Consulting Group	Top Accenture	Top A.T. Kearney
Top BearingPoint	Top BearingPoint	Top EY (Ernst & Young)	Top PricewaterhouseCoopers
	Top PricewaterhouseCoopers	Top enerson	Top EY (Ernst & Young)
	Top strategy&		Top Deloitte Consulting
	Top McKinsey & Company		

29 Auszeichnungen in der Kategorie Organisationsberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best A.T. Kearney	Best Deloitte Consulting	Best PricewaterhouseCoopers	Best Deloitte Consulting
Top PricewaterhouseCoopers	Top PricewaterhouseCoopers	Top Deloitte Consulting	Top PricewaterhouseCoopers
Top Deloitte Consulting	Top A.T. Kearney	Top EY (Ernst & Young)	Top A.T. Kearney
Top EY (Ernst & Young)	Top EY (Ernst & Young)	Top A.T. Kearney	Top Capgemini Consulting
Top initio Organisationsberatung	Top Homburg & Partner	Top Homburg & Partner	Top Homburg & Partner
Top The Boston Consulting Group	Top Capgemini Consulting	Top initio Organisationsberatung	Top The Boston Consulting Group
	Top initio Organisationsberatung	Top Kienbaum International	Top initio Organisationsberatung
	Top The Boston Consulting Group	Top The Boston Consulting Group	

20 Auszeichnungen in der Kategorie Personalberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best Delta Management Consultants	Best Delta Management Consultants	Best Delta Management Consultants	Best Delta Management Consultants
Top PAPE Consulting Group	Top PAPE Consulting Group	Top PAPE Consulting Group	Top InterSearch
Top Steinbach & Partner	Top Signium International	Top Steinbach & Partner	Top Signium International
Top KKC Berater	Top KKC Berater	Top Rochus Mummert	Top Rochus Mummert
Top Rochus Mummert	Top InterSearch		Top PAPE Consulting Group
			Top Steinbach & Partner

40 Auszeichnungen in der Kategorie IT-Beratung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best adesso	Best BTC	Best adesso	Best adesso
Top Accenture	Top adesso	Top BTC	Top BTC
Top BTC	Top mgm technology partners	Top Accenture	Top mgm technology partners
Top CSC Deutschland	Top NTT DATA	Top IBM Business Consulting	Top IBM Business Consulting
Top blueforte	Top IBM Business Consulting	Top enerson	Top Accenture
Top mgm technology partners	Top Bloom Partners	Top itelligence	Top CSC Deutschland
Top enerson	Top CSC Deutschland	Top msg systems	Top NTT DATA
Top NTT DATA	Top blueforte	Top blueforte	Top Bloom Partners
Top IBM Business Consulting	Top enerson	Top NTT DATA	Top blueforte
Top Bloom Partners		Top CSC Deutschland	
		Top T-Systems MS	
		Top mgm technology partners	

35 Auszeichnungen in der Kategorie Kommunikationsberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best mc Group	Best Oliver Schrott Kommunikation	Best Edelman.ergo	Best achtung!
Top fischerAppelt	Top fischerAppelt	Top Oliver Schrott Kommunikation	Top Ketchum Pleon
Top Edelman.ergo	Top Edelman.ergo	Top fischerAppelt	Top Oliver Schrott Kommunikation
Top Oliver Schrott Kommunikation	Top Ketchum Pleon	Top mc Group	Top Serviceplan Gruppe
Top achtung!	Top achtung!	Top achtung!	Top mc Group
Top FleishmanHillard Germany	Top mc Group	Top Ketchum Pleon	Top häberlein & mauerer
Top Weber Shandwick	Top Serviceplan Gruppe	Top Serviceplan Gruppe	Top Edelman.ergo
Top Serviceplan Gruppe	Top Weber Shandwick	Top FleishmanHillard Germany	Top A&B One
		Top FAKTOR 3	Top fischerAppelt
			Top FAKTOR 3

28 Auszeichnungen in der Kategorie Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best Esche Schümann Commichau	Best Ebner Stolz Mönning Bachem	Best Esche Schümann Commichau	Best Esche Schümann Commichau
Top Ebner Stolz Mönning Bachem	Top Esche Schümann Commichau	Top Ebner Stolz Mönning Bachem	Top FALK & Co
Top DORNACH	Top DORNACH	Top DORNACH	Top Ebner Stolz Mönning Bachem
Top EY (Ernst & Young)	Top FALK & Co	Top FALK & Co	Top Rödl & Partner
	Top EY (Ernst & Young)	Top EY (Ernst & Young)	Top DORNACH
	Top Rödl & Partner	Top Solidaris	Top Solidaris
	Top KPMG	Top Rödl & Partner	Top KPMG
		Top Deloitte Consulting	Top EY (Ernst & Young)
			Top Dr. Kleeborg & Partner

33 Auszeichnungen in der Kategorie Studentische Unternehmensberatungen

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best JCT Nürnberg	Best Academy Consult München	Best Academy Consult München	Best OSCAR Köln/Stuttgart
Top Academy Consult München	Top OSCAR Köln/Stuttgart	Top Junior Comtec Darmstadt	Top JCT Nürnberg
Top OSCAR Köln/Stuttgart	Top Active Bremen	Top Active Bremen	Top Academy Consult München
Top Active Bremen	Top VIA Dortmund	Top Study & Consult Siegen	Top Active Bremen
Top Consult One Braunschweig	Top Consult One Braunschweig	Top OSCAR Köln/Stuttgart	Top Consult One Braunschweig
Top Junior Comtec Darmstadt	Top JCT Nürnberg	Top VIA Dortmund	Top VIA Dortmund
	Top Junior Comtec Darmstadt	Top Consult One Braunschweig	Top consult.IN Ingolstadt
	Top consult.IN Ingolstadt	Top JCT Nürnberg	Top Junior Comtec Darmstadt
	Top CCT Berlin	Top C&T Berlin	Top Study & Consult Siegen