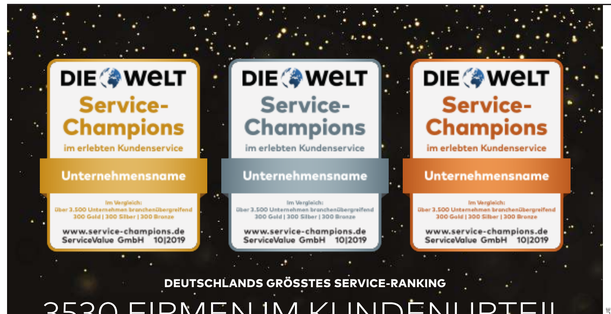
SERVICE-CHAMPIONS 2019

TEIL 2: DIE 900 BESTEN UNTERNEHMEN

Exzellenter Kundenservice ist kein Zufall. WELT und ServiceValue untersuchen seit vielen Jahren systematisch die Service-Qualität deutscher Unternehmen aus Kundensicht. Wer dabei am besten abschneidet, gehört zu den Service-Champions des Jahres. **service-champions.de**



DEUTSCHLANDS GRÖSSTES SERVICE-RANKING

3530 FIRMEN IM KUNDENURTEIL

Die 900 Bestplatzierten im Ranking liegen auf einem Medaillenplatz im Gold-, Silber- und Bronzerang

Die Service-Champions 2019 sind in drei Medaillen-Rängen alphabetisch sortiert: Auf einem Gold-Rang sind die Unternehmen auf den Plätzen 1–300 gelistet. Voraussetzung für den Gold-Rang ist ein SES (Service Experience Score, s. u.) von mindestens 65,16 Prozent (gerundet). Dieser Wert bedeutet, dass etwa zwei von drei Kunden dort ein sehr gutes Service-Erlebnis erfahren haben. Drei Firmen können in diesem Jahr einen SES von über 77 Prozent vorweisen: der Gesamtsieger und abermals Titelverteidiger Steigenberger (Deutsche Hospitality), die LINDA Apotheken sowie der Kreuzfahrtanbieter AIDA Cruises.

Im Silber-Rang liegen die Unternehmen auf den Plätzen 301–600, was einem SES von mindestens 63,19 Prozent (gerundet) entspricht. Auf einem Bronze-Rang schließlich rangieren die Platzierungen 601–900 mit einem SES von mindestens 61,76 Prozent (gerundet). Einen Medaillenrang in Deutschlands größtem Service-Ranking 2019 erreicht ein Unternehmen also nur dann, wenn es wenigstens 61,76 Prozent seiner Kunden der letzten drei Jahre durch einen sehr guten Service überzeugt hat. 2.630 bewertete Firmen haben diesen Wert nicht erreicht.

Wer jedoch einen SES von 56,66 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 500 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 kleiner ausfallen.

Insgesamt wurden über 1,7 Millionen Kundenurteile zu 3.530 Unternehmen aus 353 verschiedenen Branchen eingeholt. Die Erhebung erfolgt stets ohne Beteiligung der bewerteten Firmen.

SES: DER SERVICE EXPERIENCE SCORE

SO WIRD 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 versätzliche Gewichtung verfälscht wird. Da der SES unabhängig von Branchen und Geschäftsmodellen ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit.

DER DIENSTLEISTER

SERVICEVALUE

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Ansprechstellern (Stakeholdern) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Service-qualität in alle Richtungen zu. Die angeschlossene „Deutsche ServiceAkademie" bündelt diese Kernleistungen und bietet anwendungsbezogene Seminare von der empirischen Sozialforschung bis hin zur strategischen Planung an.

ServiceValue

MANAGEMENT-ELITE

QUALIFIZIERT FÜR DEN CLUB DER BESTEN

Wer aus Kundensicht in Deutschlands größtem Service-Ranking einen überdurchschnittlichen Service Experience Score (SES, s. r. Seite) erzielen und sich auf einem Medaillen-Rang platzieren konnte (s. Tabellen r.), kann dies mit dem Gütesiegel zum erlebten Kundenservice nach außen sichtbar zeigen. Darüber hinaus haben sich alle Unternehmen mit einem SES von 56,7 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, Service, „Partnerschaft", „Prozess" und „physische Gestaltung" geprüft.

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

Die Auswertung beinhaltet eine IST-Analyse (aktueller Reifegrad) sowie eine Potenzial-Analyse (zukünftiger Wirkungsgrad). Jedem Teilnehmer wird eine Management-Scorecard als kennzahlenbasierte 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. Der Sozialpsychologe Rolf van Dick: „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 verbessert 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 Mitglieder im Club der Besten treffen sich auf einem Gala-Abend im März 2020. In feierlichen 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 eigener oder anderer Branchen geboten und gewonnen werden Vertretern unterschiedlichster Unternehmen aus Branchen der Dienstleistung, des Handels oder der Industrie pflegen hier intensiven Austausch.

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 56,7 Prozent.
club-der-besten.org

SERVICEVALUE

SERVICE-CHAMPIONS 2019

TEIL 2: DIE BESTEN 900 UNTERNEHMEN

SERVICE-CHAMPIONS GOLD

Unternehmen / Marke	SES 2019	Branche
1&1 DSL	66,5%	Internet-Provider
1Alivia	65,3%	Fluoreszenzfarben
A.TU	68,7%	Autoservice
AachenMünchener	69,9%	Kfz-Versicherer
AachenMünchener	68,4%	Haftpflichtversicherer
AachenMünchener	68,0%	Versicherer - Exklusivvertrieb
AachenMünchener	66,5%	Lebensversicherer
ADAC	67,6%	Kfz-Versicherer
ADAC	65,2%	Rechtsschutzversicherer
ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)	68,0%	Verkehrsclubs
ADAC Versicherungen	68,3%	Versicherer - Multikanalvertrieb
adidas.de	69,9%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
ADVOCARD	68,0%	Rechtsschutzversicherer
AEG	70,4%	Hausgeräteservice
AIDA Cruises	77,5%	Kreuzfahrtveranstalter
Allianz	69,4%	Lebensversicherer
Allianz	68,7%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Allianz	68,2%	Haftpflichtversicherer
Allianz	68,6%	Private Krankenversicherer
Allianz	67,9%	Kfz-Versicherer
Allianz	67,9%	Rechtsschutzversicherer
Allianz	66,8%	Krankenzusatzversicherer
alltours flugreisen	71,5%	Reiseveranstalter
alltours Reisecenter	71,0%	Reisebüros - stationär
almaKüchen	66,0%	Küchenmärkte
amazon.de	69,4%	Online-Shops (Generalisten)
AOK Bayern	66,5%	Krankenkassen - regional
AOK Rheinland / Hamburg	67,2%	Krankenkassen - regional
apetito catering	67,1%	Contract-Caterer
Apollo Optik	71,8%	Optikerketten
apo-rot.de	70,4%	Versandapotheken
Ara	65,6%	Schuhhändler - stationär (Eigenmarken)
ARAG	68,0%	Rechtsschutzversicherer
ARAG	67,9%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ARAG	66,4%	Krankenzusatzversicherer
ARAG	66,2%	Private Krankenversicherer
ARAL	66,0%	Tankstellen
arvato	65,2%	Contract-Caterer
ARGE-Haus	65,3%	Massivhausanbieter
asics.com	67,0%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
Audi BKK	65,5%	Krankenkassen - Übervertrag
Bank of Scotland	71,9%	Direktbanken
Barmenia	68,9%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Barmenia	67,7%	Private Krankenversicherer
Barmenia	67,4%	Krankenzusatzversicherer
Barmer	73,1%	Krankenkassen - Übervertrag
Bauknecht	68,8%	Hausgeräteservice
Bausparkasse Schwäbisch Hall	67,9%	Bausparkassen
Best Carwash	68,1%	Autowaschanlagen
Best Western	68,3%	Hotels - Mittelklasse
beurer	69,2%	Elektrogeräte für Gesundheit
BHW Bausparkasse	67,2%	Bausparkassen
Black&Decker	70,3%	Werkzeughersteller
blume2000.de	67,5%	Online-Blumenversender
Bosch	72,5%	Hausgeräteservice
Bosch	65,7%	Staubsaugerhersteller
Bosch Car Service	68,0%	Autoservice
Bosch Power Tools	71,7%	Werkzeughersteller
Bose	67,9%	Audiohersteller
Braun	72,6%	Haushaltskleingerätehersteller
BRAX	68,1%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Brotmeisterei Steinecke	65,9%	Bäckereiketten
Buchbinder	67,9%	Autovermietungen
BUCHER Reisen	70,1%	Reiseveranstalter
Bucherer	65,4%	Schmuckgeschäfte
Bund David	67,9%	Fashion: Herrenmode - stationär
CARE Vision	66,6%	Augenlaser-Kliniken
Carglass	72,9%	Autoglasreparatur
Christ	66,3%	Schmuckgeschäfte
CleanCar	68,0%	Autowaschanlagen
Commerzbank	66,7%	Filialbanken - bundesweit
Condor Flugdienst	71,4%	Fluggesellschaften
Consorsbank	66,4%	Direktbanken
cookmal	68,2%	Haushalts- und Geschenkideen
CosmosDirekt	68,8%	Haftpflichtversicherer
CosmosDirekt	68,7%	Direktversicherer
CosmosDirekt	68,2%	Lebensversicherer
COSY-WASCH	67,1%	Autowaschanlagen
DAK-Gesundheit	69,2%	Krankenkassen - Übervertrag
De Longhi	65,3%	Kaffeevollautomatenhersteller
Debeka	67,1%	Private Krankenversicherer
Decathlon	66,5%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Dehner Gartencenter	65,2%	Gartencenter
Deichmann	66,8%	Schuhhändler - stationär (div. Markenlinien)
DENZQUAB	65,3%	Garten- und Motorgerätehersteller
DER Reisebüro	65,8%	Reisebüros - stationär
DEVK	66,5%	Kfz-Versicherer
DNL	66,5%	Paketdienste
Die Techniker	72,4%	Krankenkassen - Übervertrag
Dirt Devil	66,6%	Staubsaugerhersteller
Ditsch	65,7%	Bäckereiketten
DKB - Deutsche Kreditbank	69,3%	Direktbanken
DKB - Deutsche Kreditbank	69,2%	Baufinanzierer - Banken
dm-drogerie markt	68,0%	Drogerien
Donner & Reuschel	68,0%	Privatbanken
Dorint	66,4%	Hotels - Mittelklasse
Douglas	71,8%	Parfümerien - stationär
EDEKA	65,2%	Lebensmittel-Einzelhändler
Hotel.de	65,6%	Hotelbuchungsportale
Einhell	65,4%	Werkzeughersteller
ELEMENTS	66,9%	Badausstatter
engbers	68,1%	Fashion: Herrenmode - stationär
enviaM	66,2%	Stromversorger - regional
EP: Electronic Partner	67,4%	Elektro-Fachmärkte
eprimo	67,9%	Stromversorger - bundesweit
EuroEyes	67,6%	Augenlaser-Kliniken
Europa-Park	67,8%	Freizeitparks
Europcar	65,8%	Autovermietungen
expedia.de	66,3%	Reisebüros - online
expert	65,2%	Elektro-Fachmärkte
Fahrrad XXL	67,2%	Fahrrad-Shops - stationär
Fielmann	70,0%	Optikerketten
First Stop	70,0%	Autoservice
fleurop.de	66,2%	Online-Blumenversender
Flughafen Hannover	65,5%	Flughäfen (klein)
Frankfurt Airport	65,3%	Flughäfen (groß)
GANT	66,8%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
GARDENA	69,9%	Garten- und Motorgerätehersteller
Geberit	70,3%	Sanitärtechnik
gesund leben-Apotheken	72,3%	Apotheken-Kooperationen
Globetrotter	68,9%	Outdoorshops - stationär
Glocken Bäckerei	65,8%	Bäckereiketten
GLS Bank	65,9%	Direktbanken
Görtz	65,6%	Schuhhändler - stationär (div. Markenlinien)
Gothaer	65,6%	Haftpflichtversicherer
Grohe	69,5%	Sanitärtechnik
Hammer Sport	65,5%	Fitnessgeräte-Händler
Hans im Glück	67,1%	Burger-Restaurants
HANSA	68,4%	Sanitärtechnik
Hansa-Park	66,7%	Freizeitparks
HanseMerkur	68,4%	Krankenzusatzversicherer
Hansgrohe	71,3%	Sanitärtechnik
Heinz von Heiden	67,3%	Massivhausanbieter
Hermes	66,1%	Paketdienste
H-Hotels	68,7%	Hotels - Mittelklasse
Hilti	67,3%	Werkzeughersteller
Hilton	74,3%	Hotels - Premium
Höffner	68,4%	Möbelhändler
Holiday Inn	68,5%	Hotels - Mittelklasse
holidaycheck.de	65,2%	Reisebüros - online
Hornbach	65,2%	Baumärkte
HP	66,9%	Druckerhersteller
Hrach & Aufhauser	63,3%	Privatbanken
HSBC Trinkaus & Burkhardt	67,8%	Privatbanken
HSE24	70,0%	TV-Shopping-Sender
Hugendubel	65,3%	Buchhändler - stationär
HUK24	68,5%	Kfz-Versicherer
HUK24	68,3%	Haftpflichtversicherer
HUK-Coburg	68,8%	Kfz-Versicherer
HUK-Coburg	67,8%	Haftpflichtversicherer
HUK-Coburg	65,9%	Krankenzusatzversicherer
HUK-Coburg	65,4%	Versicherer - Exklusivvertrieb
hülsta	67,2%	Möbelhersteller
IKK classic	71,5%	Krankenkassen - Übervertrag
IKK Südwest	66,0%	Krankenkassen - regional
ING	70,0%	Direktbanken
ING	67,6%	Baufinanzierer - Banken
InterCityHotel	68,6%	Hotels - Mittelklasse
Interhyp	67,5%	Baufinanzierer - Vermittler
Intersport	65,9%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Jack Wolfskin	67,9%	Outdoorshops - stationär
Jim Block	65,8%	Burger-Restaurants
Junge Die Bäckerei	66,9%	Bäckereiketten
junited AUTOGLAS	68,0%	Autoglasreparatur
KAMPA	66,6%	Fertighausanbieter
Kamps	67,6%	Bäckereiketten
Kaufmännische Krankenkasse - KKH	69,0%	Krankenkassen - Übervertrag
Kempinski	74,3%	Hotels - Premium
Kemwood	71,6%	Haushaltskleingerätehersteller
Kesco	69,7%	Sanitärtechnik
KIND Hörgeräte	66,0%	Hörgeräteakustiker
KitchenAid	69,3%	Haushaltskleingerätehersteller
Kludi	66,1%	Sanitärtechnik
Knappschaft	72,7%	Krankenkassen - Übervertrag
Krups	69,6%	Kaffeevollautomatenhersteller
Küche & Co.	70,9%	Küchenmärkte
Küchen Quelle	65,2%	Online-Küchenhandel
Landmann	69,2%	Grillhersteller
LASCANA	68,9%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB)	65,5%	ÖPNV-Betriebe
Leonardo	67,6%	Haushalts- und Geschenkideen
LG	65,3%	Hausgeräteservice
LINDA Apotheke	78,2%	Apotheken-Kooperationen
Lindner Hotels	65,7%	Hotels - Premium
L'Osteria	65,4%	Full-Service-Gastronomie
Lufthansa	73,8%	Fluggesellschaften
Lufthansa City Center	67,3%	Reisebüros - stationär
LVM	66,6%	Kfz-Versicherer
Maizers Backstube	67,1%	Bäckereiketten
Marado Restaurants	65,6%	Full-Service-Gastronomie
Maritim Hotel	74,0%	Hotels - Premium
markilux	65,7%	Hersteller von Markisen und Jalousien
Marriott International	66,7%	Hotels - Premium
Mayersche	66,3%	Buchhändler - stationär
Media Markt	71,3%	Elektro-Fachmärkte
MEIER's Weltreisen	70,8%	Reiseveranstalter
Melitta	68,8%	Kaffeevollautomatenhersteller
Merck Finck	66,5%	Privatbanken
Mercure	67,0%	Hotels - Mittelklasse
Miele	71,2%	Hausgeräteservice
MeschiMosch	65,9%	Fast Casual Restaurants
Mr. Wash	71,3%	Autowaschanlagen
Mustering	68,7%	Möbelhersteller
Neckermann Reisen	65,6%	Reiseveranstalter
NH Hotels	69,9%	Hotels - Mittelklasse
nike.com	68,6%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
Nikon	69,8%	Kamerahersteller
Nissan Bank (RCI Banque)	65,5%	Auto-Banken
OLYMP	69,2%	Fachgeschäfte für Herren/Blusen
opodo.de	67,6%	Reisebüros - online
otto.de	68,1%	Online-Shops (Generalisten)
Panasonic	66,2%	Hausgeräteservice
Pandora	66,6%	Schmuckgeschäfte
Parfümerie Pieper	68,3%	Parfümerien - stationär
Park Inn	66,0%	Hotels - Mittelklasse
PC-Spezialist	65,5%	Computer-Fachmärkte
Peter Hahn	67,8%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Peter Pane	66,0%	Burger-Restaurants
Pflanzen-Kölle Gartencenter	67,4%	Gartencenter
pilstop	66,2%	Autoservice
Pizza Hut	66,4%	Full-Service-Gastronomie
Polo	65,2%	Motorrad-Shops
Porta Möbel	66,7%	Möbelhändler
Postbank Immobilien	67,5%	Immobilienmakler - überregional
postenxl.de	65,6%	Online-Fotodienste
pronova BKK	67,2%	Krankenkassen - überregional
puma.com	65,8%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
QVC	68,5%	TV-Shopping-Sender
RV	66,1%	Krankenzusatzversicherer
ravensburger.de/shop/	66,8%	Online-Shops für Spielwaren
REDDY Küchen	69,1%	Küchenmärkte
reichelt.de	66,2%	Elektronikversandhändler
Renault Bank (RCI Banque)	66,8%	Auto-Banken
REWE	66,1%	Lebensmittel-Einzelhändler
Richter+Frenzel	66,1%	Badausstatter
Rituals	65,2%	Beauty-Shops
Ritzle	68,9%	Grillhersteller
Rossmann	67,5%	Drogerien
Rowenta	66,1%	Haushaltskleingerätehersteller
Runners Point	66,6%	Schuhhändler - stationär (div. Markenlinien)
Saeco	66,9%	Kaffeevollautomatenhersteller
Samsung	69,7%	Elektronikhersteller
Samsung	69,7%	Hausgeräteservice
sanicare.de	67,5%	Versandapotheken
Santander Bank	65,7%	Filialbanken - bundesweit
Saturn	70,3%	Elektro-Fachmärkte
Sausalitos	66,2%	Freizeitgastronomie
SCHIESSER	67,9%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Schüco	65,9%	Fensterhersteller
Segmüller	67,6%	Möbelhändler
Seidenstücker	66,2%	Fachgeschäfte für Herren/Blusen
Semmeiser	65,5%	Audiohersteller
Siemens	71,5%	Hausgeräteservice
Sixt	68,3%	Autovermietungen
Sky	67,8%	Premium-TV-Anbieter
Sony	68,9%	Kamerahersteller
Sony	67,4%	Elektronikhersteller
Sparkassen DirektVersicherung	66,7%	Kfz-Versicherer
Sparkassen DirektVersicherung	66,4%	Direktversicherer
SportScheck	65,3%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Stadtwerke München	65,7%	Stromversorger - bundesweit
Steigenberger Hotel	78,3%	Hotels - Premium
swoodoo.com	65,3%	Online-Flugsuchmaschinen
Tamaris	68,8%	Schuhhändler - stationär (Eigenmarke)
TARGOBANK	66,1%	Filialbanken - bundesweit
Tefal	71,7%	Haushaltskleingerätehersteller
Teufel	68,3%	Audiovertrieb
Thalia	68,0%	Buchhändler - stationär
Thomas Cook	67,9%	Reiseveranstalter
Thomas Cook Reisebüro	67,3%	Reisebüros - stationär
tropo.de	68,0%	Reisebüros - online
TUI	72,5%	Reiseveranstalter
TUI Cruises	66,2%	Kreuzfahrtanbieter
TUI ReiseCenter	68,5%	Reisebüros - stationär
Vapiano	65,5%	Fast Casual Restaurants
Varia Küchen	65,8%	Küchenmärkte
Vaude Store	68,0%	Outdoorshops - stationär
Velux	67,9%	Fensterhersteller
VHV Versicherungen	65,6%	Kfz-Versicherer
VIACTIV Krankenkasse	71,5%	Krankenkassen - Übervertrag
Viebrockhaus	66,7%	Massivhausanbieter
Villeroy & Boch	66,7%	Haushalts- und Geschenkideen
Volks- u.ñ. Raiffeisenbanken	66,7%	Baufinanzierer - Banken
Volkswagen Bank	65,4%	Auto-Banken
wallstock	65,8%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Weber	70,3%	Grillhersteller
WeberHaus	67,3%	Fertighausanbieter
wep.de	65,6%	Reisebüros - online
Wempe	67,5%	Schmuckgeschäfte
Wertgut Aufoglas	67,0%	Autoglasreparatur
WITT WEIDEN	69,1%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
WMF	68,9%	Haushalts- und Geschenkideen
WOLF Garten	68,7%	Garten- und Motorgerätehersteller
Wüstenrot Baufinanzierung	66,0%	Baufinanzierer - Vermittler
Wüstenrot Bausparkasse	69,1%	Bausparkassen
Wüstenrot Immobilien	66,0%	Lebensversicherer
WWK	66,0%	Lebensversicherer
XXXL Möbelhäuser	67,8%	Möbelhändler
Zurbrüggen	65,9%	Möbelhändler
zurrose.de	65,2%	Versandapotheken
Zweirad Stadler	66,0%	Fahrrad-Shops - stationär

SERVICE-CHAMPIONS SILBER

Unternehmen / Marke	SES 2019	Branche
1&1	64,1%	Telekommunikation
1-2-3 tv	63,5%	TV-Shopping-Sender
123energie	65,0%	Stromversorger - bundesweit
123energie	64,9%	Gasversorger - bundesweit
1A Garten	64,3%	Gartencenter
Aachener Bausparkasse	64,1%	Bausparkassen
abouttyou.de	64,1%	Fashion: Familienmode - online
ADAC Reisen	63,5%	Reiseveranstalter
ADAC Reiserücktritts-Versicherung	65,0%	Reiseversicherer
AEG	63,8%	Staubsaugerhersteller
ahg	63,5%	Autohändler
ALDI TALK	64,4%	Mobilfunk-Discounter
AL-KO	63,6%	Garten- und Motorgerätehersteller
Allianz Reiseversicherung	64,6%	Reiseversicherer
alnatura.de	64,8%	Online-Shops für Massivholzmöbel
alnatura-shop.de	63,7%	Bio-Lebensmittel
AOK Niedersachsen	64,0%	Krankenkassen - regional
AOK PLUS	63,6%	Krankenkassen - regional
AppetraithClipper	64,6%	Autowaschanlagen
ARAG	64,6%	Rechtsschutzversicherer
ARAG	63,3%	Haftpflichtversicherer
Avis	63,2%	Autovermietungen
AWG Mocometer	64,8%	Fashion: Modehäuser
AXA	64,7%	Versicherer - Multikanalvertrieb
AXA	64,5%	Lebensversicherer
B&B Hotels	63,3%	Hotels - Budget
B.O.C. / Bikemax	64,9%	Fahrrad-Shops - stationär
babymarkt.de	63,6%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
babyprofi.de	63,9%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
babywalz	65,1%	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär
Bankhaus Metzler	64,5%	Privatbanken
Baufi Direkt	63,3%	Baufinanzierer - Vermittler
BAUKING	64,0%	Baumärkte
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)	63,5%	ÖPNV-Betriebe
bike24.de	64,1%	Fahrrad-Shops - online
billiger-hotel.de	63,3%	Hotel-Preisvergleichsportale
BKK MOBIL OIL	64,0%	Krankenkassen - Übervertrag
BKM - Bauspar kasse Mainz	63,6%	Bausparkassen
BLOCK HOUSE	63,8%	Full-Service-Gastronomie
bolshoy.com	63,5%	Fahrrad-Shops - online
booking.com	64,1%	Hotelbuchungsportale
Burgerheart	63,2%	Burger-Restaurants
Busch-Jaeger	63,8%	Schaltersystemhersteller
C&A	64,0%	Fashion: Familienmode - stationär
Cafe extrablatt	64,9%	Freizeitgastronomie
CALIDA	64,7%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Call a Pizza	63,9%	Pizza-Lieferservice
camp-outlion.de	65,0%	Campingshops
Canon	65,0%	Kamerahersteller
CashbackDeals	63,3%	Cashbackportale
CCC	64,9%	Fashion: Damenmode - stationär
Celebrity Cruises	64,8%	Kreuzfahrtanbieter
cewe.de	64,3%	Online-Fotodienste
cewe.de	63,3%	Hausgeräteservice
Clarks	63,9%	Schuhhändler - stationär (Eigenmarke)
cocopanda.de	63,2%	Parfümerien - online
comdirect	64,5%	Direktbanken
Commerzbank	64,9%	Baufinanzierer - Banken
conrad.de	63,5%	Elektronikversandhändler
CosmosDirekt	64,2%	Kfz-Versicherer
coupons.de	64,2%	Rabattportale
CURVE Store by Multicycle	64,3%	Fahrrad-Shops - stationär
Das Futterhaus	63,5%	Heimtierbedarf - stationär
Dassbach Küchen	64,1%	Küchenmärkte
Deleka	63,7%	Versicherer - Exklusivvertrieb
DEKA Investments	63,4%	Fondsgesellschaften
DEKRA Arbeit	63,9%	Personalvermittlungen
DEPOT	64,1%	Haushalts- und Geschenkideen
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	64,3%	Finanzvertriebe
deutsche-fensterwerke.de	64,3%	Fenster- und Türenversand
DEVK	64,4%	Versicherer - Exklusivvertrieb
DEWZI	63,5%	Stromversorger - regional
Dinger's Gartencenter	63,9%	Gartencenter
DKV	63,3%	Reiseversicherer
docmorris.de	64,3%	Versandapotheken
Dr. Klein	63,4%	Finanzvertriebe
Dyson	65,1%	Staubsaugerhersteller
easyApotheke	63,6%	Apotheken-Kooperationen
easyfolio	63,5%	Digitale Finanzanlagen
ebay.de	65,2%	Online-Shops (Generalisten)
Einhell	64,0%	Garten- und Motorgerätehersteller
elbenwald.de	64,0%	Fanartikel
engelbert-strauss.de	63,4%	Online-Shops für Berufskleidung
Enivas	63,8%	Reinigungsdienste
eprimo	64,6%	Gasversorger - bundesweit
ERGO	63,6%	Haftpflichtversicherer
ERGO	63,4%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ESSO	63,8%	Tankstellen
Ethik Bank	64,6%	Direktbanken
EURONICS	64,8%	Elektro-Fachmärkte
eventim.de	63,5%	Ticketshops
excellent-hemd.de	64,6%	Hemden & Blusen
fenster24.de	63,5%	Fenster- und Türenversand
fensterversand.com	63,6%	Fenster- und Türenversand
ferienwohnungen.de	63,4%	Onlineportale für Ferienwohnungen
Fitness First	64,8%	Fitness-Studios
Fliesen Zentrum	64,8%	Fliesenmärkte
Floraland	63,6%	Campingshops
floraprima.de	64,8%	Online-Blumenversender
Flughafen Düsseldorf	64,2%	Flughäfen (groß)
Flughafen Leipzig/Halle	63,9%	Flughäfen (klein)
FONIC	64,9%	Mobilfunk-Discounter
Fossil	65,0%	Schmuckgeschäfte
fressnapf	64,7%	Heimtierbedarf - stationär
Fritz Berger / Sport Berger	63,9%	Outdoorshops - stationär
fritz-berger.de	64,3%	Campingshops
Galeria Karstadt Kaufhof	64,3%	Kaufhaus/Warenhaus
gartenxxl.de	64,2%	Online-Shops für Gartenbedarf
Generali	63,5%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Geox	64,8%	Schuhhändler - stationär (Eigenmarke)
Gesund ist bunt Apotheke	64,7%	Apotheken-Kooperationen
GETMORE	64,3%	Cashbackportale
Gira	64,4%	Schaltersystemhersteller
Gothaer	64,8%	Private Krankenversicherer
Gothaer	64,8%	Kfz-Versicherer
Graef	65,1%	Haushaltskleingerätehersteller
Grünwelt Energie	64,9%	Ökostromanbieter
Grünwelt Energie	63,9%	Ökogasanbieter
Güde	63,6%	Garten- und Motorgerätehersteller
Hamburger Verkehrsverbund	63,2%	ÖPNV-Betriebe
Hannoversche	64,7%	Lebensversicherer
Hannoversche	64,7%	Direktversicherer
HanseMerkur	63,9%	Reiseversicherer
HanseMerkur	63,9%	Private Krankenversicherer
HARK	63,3%	Kaminofenhersteller
HC Partitmerie	64,7%	Parfümerien - stationär
Heide Park Resort	63,6%	Freizeitparks
heilbronn.de	62,4%	Kochboxen Vers