Geheimtipp
Persönliche Produktempfehlungen durch Vertrauenspersonen sind die wirksamste Verkaufsförderung

Foto: Adobe Stock

Studie

Empfehlungen aus nächster Nähe

170 Branchen, 1780 Unternehmen, mehr als 610 000 Kundenurteile – DEUTSCHLAND TEST hat auch dieses Jahr ermittelt, welche Unternehmen besonders häufig weiterempfohlen werden

Ob Handy-Kauf, Restaurantbesuch oder die nächste Urlaubsreise: Deutsche Konsumenten gehen gründlich vor. Bevor sie sich für ein Produkt oder eine Dienstleistung entscheiden, steht die Recherche an. Und die erfolgt – auch im modernen Digitalzeitalter – vorzugsweise klassisch durch Nachfragen im persönlichen Umfeld. Das hat eine repräsentative GfK-Umfrage im Auftrag der Marketingagentur Greven Medien ergeben. Danach haben Empfehlungen von Freunden und Bekannten mit 47,2 Prozent den stärksten Einfluss auf die Kaufentscheidung.

Auf dem zweiten Platz folgen unabhängige Vergleichstests. 24,6 Prozent vertrauen den Bewertungen auf der Shopping-Plattform Amazon. Auch hier geht es um die konkreten Produkterfahrungen der Nutzer. „Vor allem die Bewertungen anderer Kunden, sei es in der realen Welt durch Freunde und Bekannte oder online durch andere User, sind absolut ausschlaggebend für die Kaufentscheidung“, erklärt Patrick Hünemohr, Geschäftsführer von Greven Medien.

Für die Unternehmen ist diese Art von kostenloser PR von unschätzbarem Wert. Denn eine Marketing-Faustformel lautet: Für die Akquise eines neuen Kunden ist der Aufwand siebenmal so hoch wie für die Bindung eines Bestandskunden. Doch selbst die teuerste und ausgefeilteste Werbekampagne vermag es nicht, es mit einer Freundesempfehlung à la „Hast du schon den neuen Laden gesehen? Da musst du mal hin!“ aufzunehmen. Ein solcher „heißer Tipp“ bleibt im Ohr und wird häufig an andere Bekannte und Verwandte weitergegeben.

Welche Firmen aber sind bei der Weiterempfehlung am besten aufgestellt? Wer generiert besonders viele Markenbotschafter? Um das herauszufinden, hat das Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY dieses Jahr wieder bei den Kunden nachgefragt. Die Ergebnisse zeigen, welche Unternehmen in den vergangenen zwei Jahren die häufigsten Kaufempfehlungen bekommen haben. Insgesamt kamen 170 Branchen auf den Prüfstand. Erstmals dabei waren die drei Rubriken Gesundheitsprodukte, Elektrogeräte für Gesundheit und Burger-Restaurants.

Nach Auswertung der Kundenangaben erhielt jedes Unternehmen einen individuellen Empfehlungsscore (ES). Zur besseren Übersicht wurden die Branchen in neun Kategorien gruppiert. In den Tabellen sind alle Firmen mit einem überdurchschnittlich hohen ES („Hohe Weiterempfehlung“) beziehungsweise die jeweiligen Branchensieger („Höchste Weiterempfehlung“) aufgeführt.

912 Unternehmen schafften es in die Bestenliste. Wie schon im Vorjahr hat der klassische Einzelhandel in Sachen Weiterempfehlung die Nase vorn. Den branchenübergreifend höchsten Score erreichten die Drogeriemärkte Rossmann und dm („Sport & Gesundheit“) mit einem Score von 55,1 und 54,2, dahinter die Discounter Aldi Süd sowie Lidl und Netto („Essen & Trinken“). Im Segment der Online-Shops (Generalisten) führen Amazon und Otto das Feld an. ■ ▷

GUNTHER MEYN

Der Test

Um die Häufigkeit echter Empfehlungen zu messen, hat das Beratungs- und Analysehaus ServiceValue im Auftrag von Deutschland Test und FOCUS-MONEY einen sogenannten Empfehlungsscore (kurz „ES“) entwickelt. Als Basis für die Rankings auf den folgenden Seiten konnten die Wissenschaftler so für jedes Unternehmen dessen individuelle Empfehlungsquote ermitteln.

Bei der Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden registrierte Bürger (Panelisten) zur Bewertung von Unternehmen eingeladen. Von ihnen 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 Fragestellung 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 etc.) tatsächlich auch weiterempfohlen haben.“ Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauteten wie folgt: „ja, immer wieder“, „ja, mehrmals“, „ja, mindestens einmal“, „nein“ und „kein Kunde in den letzten 24 Monaten“.

Insgesamt kamen so mehr als 610 000 Kundenurteile für 1780 Anbieter aus 170 Branchen zusammen. Aus allen Antworten errechneten die Experten anschließend den Empfehlungsscore (ES): Hierzu multiplizierten sie den prozentualen Anteil aller Kunden mit der Antwort „ja, immer wieder“ mit dem Gewichtungsfaktor fünf. Der Anteil aller Kunden, die „mehrmals“ geantwortet haben, erhielt den Faktor drei. „Mindestens einmalige“ Empfehlungen wogen mit dem Faktor eins. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert angegeben. Dies ergibt den ES. Er liegt zwischen 0 und 100 und liefert eine konkrete Aussage über das Empfehlungsverhalten gegenüber einem 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“.

Das Ergebnis

Anbieter, die in ihrer Vergleichsgruppe den höchsten Score erreicht haben, erhalten die Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung“

„Von Kunden empfohlen“ – diese Unternehmen kommen an

Passgenau
Auch ein guter Service macht sich bei der Weiterempfehlung bezahlt

Bekleidung & Styling

Image und Qualität – vor allem in der Modebranche sind das mitunter zwei Paar Schuhe. Eine Weiterempfehlung kann sich sowohl auf hochwertige Verarbeitung und Haltbarkeit der gekauften Artikel beziehen, aber auch auf den Trendfaktor einer bestimmten Marke oder eines Labels. Professionelle Influencer haben aus dieser Art der Weiterempfehlung längst ein Geschäftsmodell gemacht.

Doch auch der Erfahrungsaustausch unter Freunden, Kollegen und Nachbarn ist ein potenzieller Umsatzbeschleuniger. Überdies sind die Urteile im privaten Umfeld kritischer, ehrlicher und glaubwürdiger. In der Kategorie „Bekleidung & Styling“ sind 19 Branchen aufgeführt. Die Tabellen zeigen alle Anbieter mit einem überdurchschnittlichen Empfehlungsscore (ES). Branchengrößen wie C&A (38,1) und H&M (37,3) verzeichnen hier besonders hohe Weiterempfehlungsscores. Dass stationäre Händler einen Wettbewerbsvorteil haben, zeigt die Schuhbranche. Filialketten – allen voran Görtz (29,8) – erreichen deutlich höhere Scores als die Online-Konkurrenz.

Unternehmen	Score
Baby-/Kleinkindausstattung (online)	
Comfortbaby.de	20,9
Babymarkt.de	19,9
Windeln.de	18,1
Babyartikel.de	17,5
Vertbaudet.de	16,4
Petit-bateau.de	15,9
Baby-/Kleinkindausstattung (stationär)	
Baby-Walz	21,9
HappyBaby	21,7
BabyMarkt (Babyprofi)	20,2
Beauty-Shops	
Rituals	28,5
The Body Shop	27,9
Yves Rocher	26,8
Berufsbekleidung (online)	
Engelbert-strauss.de	24,4
Arbeitsschutz-express.de	22,3
7days.de	21,2
Berufsbekleidung.de	20,7
Modische-berufsbekleidung.de	19,0
Jobeline.de	19,0
Burgia.de	18,3
Curated-Shopping-Anbieter	
Outfittery.de	17,5
Modomoto.de	17,3
Zalon.de	15,1
Fashion (Damenmode)	
Cecil	24,5
Orsay	23,2
Pimkie	22,6

Unternehmen	Score
Vero Moda	22,1
Zero	21,5
Street One	20,7
Gerry Weber	20,3
Fashion (Familienmode)	
C&A	38,1
H&M	37,3
Esprit	36,4
Ernsting's family	36,1
Gant	35,9
Bonprix	34,5
s.Oliver	34,5
K&L	32,5
Tommy Hilfiger	31,7
Fashion (Herrenmode)	
Engbers	22,3
Babista	21,2
Jack & Jones	20,5
Camp David	20,0
Anson's	18,6
Fashion (Modehäuser)	
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	25,2
Sinn	24,6
Peek & Cloppenburg (Hamburg)	23,6
AWG Modecenter	22,5
Fashion-Discounter	
NKD	31,2
Takko Fashion	30,7
Primark	29,7
Hemden und Blusen	
Excellent-hemd.de	21,8

Unternehmen	Score
Eterna.de	21,3
Olymp.com	20,1
Hemden-meister.de	18,2
Modeschmuckgeschäfte	
Bijou Brigitte	27,9
SIX Accessoires	26,6
Claire's	25,1
Online-Beauty-Shops	
Notino.de	20,8
Flaconi.de	20,4
Parfumdreams.de	19,5
Cocopanda.de	19,1
Parfumgroup.de	18,3
Online-Shops (große Größen)	
Sheego.de	23,5
Happy-size.de	22,7
Meyer-mode.de	22,6
Ullapopken.de	22,3
Schmuckgeschäfte	
Christ	21,5
Juwelier Kraemer	20,5
Fossil	20,0
Wempe	18,9
Bucherer	17,9
Oro Vivo	17,4
Schuhhändler (diverse Marken)	
Görtz	29,8
Deichmann	29,1
Reno	27,0
Quick Schuh	26,4
Foot Locker	25,3

Unternehmen	Score
Snipes	23,1
K+K Schuh-Center	23,1
Sidestep	23,0
Roland-Schuhe	22,5
Siemes Schuhcenter	22,2
Schuhhändler (Eigenmarke)	
Tamaris	24,5
Geox	23,4
Ecco	22,3
Salamander	21,0
Ara	18,8
Schuhhändler (online)	
Jomodo.de	19,6
Mirapodo.de	19,1
Imwalking.de	18,5
Markenschuhe.de	18,1
Vamos-schuhe.de	17,5
Schuhtempel24.de	17,0
Schuhe24.de	16,6
Asphaltgold.de	15,9
Schuh-welt.de	15,1
Wäsche und Strümpfe	
Lascana	29,4
Schiesser	28,4
Hunkemöller	28,3
Triumph	27,2
Falke	26,6
Passionata	26,3
Calzedonia	25,4
Calida	23,1

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Urlaub & Reisen

Auch wenn die beliebten Auslandsdestinationen wieder buchbar sind – viele Deutsche machen in diesem Jahr coronabedingt lieber Urlaub im eigenen Land. Ganz gleich, wohin es geht: Wer eine schöne Zeit hatte, wird davon berichten – und macht dabei kostenlos Werbung für Veranstalter und Unterkunft. Diese Art der Mund-zu-Mund-Propaganda ist besonders bei „Allesvermittlern“ wie Expedia.de (online) erfolgreich. Auch Reiseunternehmen wie TUI und klassische Vor-Ort-Reisecenter wie Derpart profitieren von überdurchschnittlich hohen Empfehlungsscores.

Familienfreundlich
Positive Reiseerfahrungen werden später geteilt

Unternehmen	Score
Aktivurlaub	
Schulz Aktiv Reisen	16,7
Moja Travel	16,2
Wikinger Reisen	16,0
Frosch Sportreisen	15,2
Elan Sportreisen	14,6
Pedalo Radreisen	13,6
Camping-Shops (online)	
Fritz-berger.de	23,2
Camping-kaufhaus.com	22,6
Camping-outdoorshop.de	20,5
Campingshop-24.de	19,7
Doorout.com	19,5
Entdecker- und Erlebnisreisen	
Berge & Meer	20,3
G Adventures	19,9
World Insight	18,7
A & E Erlebnis:Reisen	18,3
Marco Polo Reisen	18,3
Venter Tours	17,3
KonTour Travel	17,2
Diamier Erlebnisreisen	16,9
Karawane	16,6
Sta Travel	16,6
Familienurlaub	
Bambino-Tours	18,3
For Family Reisen	17,5
Vamos Eltern Kind Reisen	17,5
KinderReiseWelt	16,9
Djoser Family	16,5
ReNatour	16,2
Euroaktiv	15,8
Erlebe-Familienreisen	15,7
Gesundheits- und Wellnessurlaub	
Akon Aktivkonzept	16,3
Fit Reisen	15,5
Dr. Holiday	14,3

Unternehmen	Score
YogaMare Travel	13,6
Hotels (Budget)	
B&B Hotels	24,3
Motel One	23,8
Meininger Hotels	21,9
Hotels (Mittelklasse)	
H-Hotels	21,1
InterCityHotel	20,5
NH Hotels	19,1
Hotels (Premium)	
Sofitel	21,5
Steigenberger Hotel	20,2
Kempinski	19,9
Lindner Hotels & Resorts	19,6
Althoff Hotels	19,2
Maritim Hotel	18,5
Pullman Hotels	18,4
Hyatt	18,0
Sheraton	17,9
Intercontinental Hotel	17,8
Mövenpick Hotels & Resorts	17,5
Kinder- und Jugendreisen	
Ruf Jugendreisen	19,8
Go Jugendreisen	18,0
Fun-Reisen	17,4
Maxtours	16,9
Solegro	14,9
Zebra-Tours	14,5
Fit Jugendreisen	14,2
TTT-Jugendreisen	14,2
Koffer & Reisegepäck	
Koffer24.de	20,1
Koffer.com	20,0
Koffer-direkt.de	19,9
Koffer.de	17,3
Ökologische Reiseanbieter	
Avanti Busreisen	17,4

Unternehmen	Score
Travel-to-Nature	16,2
ReNatour	15,1
Langsamreisen	14,6
Accept Reisen	14,4
Online-Portale für Ferienunterkünfte	
Casamundo.de	19,7
Bestfewo.de	18,8
Fewo-direkt.de	18,4
Ferienwohnungen.de	17,7
Holidays.hrs.de	16,1
E-domizil.de	16,0
Reisebüros (online)	
Expedia.de	26,9
Ab-in-den-urlaub.de	25,8
Opodo.de	25,0
Holidaycheck.de	24,5
Fluege.de	24,3
Ltur.com	22,3
Reise.de	21,4
Weg.de	21,1
Lastminute.de	20,4
Reisebüros (stationär)	
Derpart Reisebüro	21,9
Lufthansa City Center	21,1
Alltours Reisecenter	20,6
TUI ReiseCenter	20,1
DER Reisebüro	19,1
First Reisebüro	18,6
Sonnenklar.tv Reisebüro	17,4
Reiseveranstalter	
TUI	24,3

Unternehmen	Score
Alltours Flugreisen	23,2
ADAC Reisen	21,4
Dertour	18,9
Seniorenreisen	
Senioren in den Urlaub	16,9
Lebensfreude50.de	15,6
Best Age Holidays	15,0
Single-Reisen	
Sunwave.de	15,7
Adamare-singlereisen.de	14,2
Sprachreisen	
Do it Sprachreisen	18,7
LAL Sprachreisen	17,6
Kolumbus Sprachreisen	16,5
ESL	16,0
Offaehrte Sprachreisen	15,1
Fee Sprachreisen	15,1
EF Education First	15,0
Dialog Sprachreisen	14,3
Xplore Sprachreisen	14,3
Dr. Steinfels Sprachreisen	13,9
Studien-, Kultur- und Bildungsreisen	
Ikarus Tours	19,3
Studiosus	19,0
Gebeco	15,4
Dr.Tigges	15,2
DRP Kulturtours	15,1
Kiwi Tours	14,7
Chamäleon	14,7
SKR Reisen	14,7

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Freizeit & Erlebnis

Shoppen, basteln, fotografieren, musizieren – die „Alles-was-Spaß-macht"-Kategorie listet 29 Branchen auf. Das größte Sortiment findet man auf Plattformen wie Amazon.de und Otto.de. Und die machen offenbar vieles richtig – das zeigt der hohe Empfehlungsscore der beiden Marktführer (46,4 bzw. 43,7). Sogar noch einen Tick besser hat das Bonussystem Payback abgeschnitten (47,2). Auch die konkurrierende DeutschlandCard wird häufig weiterempfohlen.

Unternehmen	Score
Bastel-Shops (online)	
Gerstaecker.de	20,1
Creativ-discount.de	19,9
Kunstpark-shop.de	19,5
Basteln-de.buttinette.com	19,4
Bonussysteme	
Payback	47,2
DeutschlandCard	43,1
Einkaufszentren	
Paunsdorf Center Leipzig	20,9
Centro Oberhausen	20,5
Main-Taunus-Zentrum	20,1
Ruhr-Park Bochum	19,6
Alstertal Einkaufszentrum Hamburg	19,0
A10-Center	18,8
Potsdamer Platz Arkaden Berlin	18,6
Erlebnisgeschenke	
Jochen Schweizer	19,4
Mydays	19,2
Einmalige-Erlebnisse	17,7
E-Zigaretten-Shops (online)	
Besserdampfen.de	18,2
Dampftbeidir.de	17,0
Dampfdorado.de	15,7
Edampf-shop.com	15,4
Avoria-liquids.de	15,2
Liquido24.de	15,1
Aspire-shop.de	14,7
Fernlehrinstitute	
AKAD University	19,9
Wilhelm Büchner Hochschule	18,8
SGD Studiengemeinschaft Darmstadt	18,6
ILS Institut für Lernsysteme	18,6
Diploma	17,9
HAF Hamburger Akademie für Fernstudien	17,7
Fernakademie für Erwachsenenbildung	17,5

Unternehmen	Score
Fotodienste	
Posterxxl.de	26,4
Cewe.de	25,8
Fotobuch.de	22,2
Pixum.de	20,1
Meinxxl.de	18,9
Smartphoto.de	18,2
Saal-digital.de	17,3
Lidl-fotos.de	17,3
Snapfish.de	17,1
Bilder.de	17,0
Ifolor.de	17,0
Happyfoto.de	17,0
Photobox.de	16,3
Fotoparadies.de	16,0
Myfujifilm.de	16,0
Fotostudios	
PicturePeople	19,1
Yourlook	16,2
Freizeitparks	
Phantasialand	30,8
Europa-Park	29,1
Movie Park	27,4
Heide Park Resort	27,1
Hansa-Park	26,7
Grußkarten (online)	
Kartenmacherei.de	18,1
Wunderkarten.de	17,4
Myprintcard.de	17,2
Heimtierbedarf (online)	
Zooplus.de	27,8
Zooroyal.de	25,3
Schecker.de	19,0
Medpets.de	18,3
Chronobalance.de	18,0
Petspremium.de	17,7
Premiumpetshop.de	16,7
Heimtierbedarf (stationär)	

Unternehmen	Score
Fressnapf	31,1
Das Futterhaus	30,6
Zoo & Co.	24,9
Hersteller von Kinderbedarf	
MAM	22,9
NUK	22,6
Angelcare	20,1
Julius Zöllner	20,1
Philips Avent	19,8
Manduca	19,1
Kinderspielzeug und -bekleidung	
MyToys	25,7
Spiele Max	22,4
Jako-o	21,8
Kinderwagen	
Hauck	21,0
Hartan	20,4
Peg-Perego	18,9
ABC Design	17,8
Bugaboo	17,0
Stokke	16,8
Joolz	15,9
Musik- und Instrumentenhandel	
Thomann	18,8
Rock Shop	18,1
Music Store	17,6
Session	16,3
Nachhilfeanbieter	
Schülerhilfe	22,0
Studienkreis	21,0
Abacus Nachhilfeinstitut	20,1
Aha Nachhilfe	19,1
Lernstudio Barbarossa	18,0
Non-Food-Discounter	
Thomas Philipps	32,2
Tedi	30,7
Action	26,1
Mäc-Geiz	26,0
Kodi	25,7
Online-Blumenversender	
Blume2000.de	21,5
Fleurop.de	20,8
Valentins.de	19,6
Bezahlbare-blumen.de	18,6
Lidl-blumen.de	17,3
Online-Erotik-Shops	
Eis.de	16,9
Beate-uhse.com	16,1
Orion.de	14,5
Amorelie.de	14,4
Vinico.com	13,9
Liebeslust.de	12,7

Unternehmen	Score
funfactory.com	12,4
Online-Shops (Generalisten)	
Amazon.de	46,4
Otto.de	43,7
Ebay.de	42,1
Bonprix.de	37,8
Lidl.de	35,2
Zalando.de	31,8
Tchibo.de	29,7
Weltbild.de	26,6
Online-Shops (Bürobedarf)	
Viking.de	21,0
Printus.de	19,9
Otto-office.com	19,4
Bueromarkt-ag.de	18,1
Papier- und Schreibwarenläden	
Staples	22,1
McPaper	20,5
Askania	19,0
Parfümerien	
Douglas	30,5
Parfümerie Pieper	25,4
HC Parfümerie	25,1
Partnervermittlungen (online)	
Parship.de	19,1
eDarling.de	18,4
Lemonswan.de	15,6
ElitePartner.de	14,3
Singlebörsen (online)	
Finya.de	20,8
ILove.de	19,4
Neu.de	17,3
Lovescout24.de	16,6
Themenparks	
Bavaria Filmstadt	21,7
Legoland	20,0
Sea Life	19,3
Autostadt Wolfsburg	19,0
Playmobil-FunPark	18,6
Ticketshops (online)	
Eventim.de	21,1
Adticket.de	18,8
Ticketmaster.de	18,2
Easyticket.de	18,0
Mehr.de	17,8
Onlineticketsshop.de	17,1
TV-Shopping-Sender	
HSE24	21,8
QVC	20,7
Channel 21	19,3
Pearl.tv	18,7
1-2-3 tv	17,9

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Essen & Trinken

Die Gastrobranche hatte an dem Lockdown in der Corona-Krise besonders hart zu knabbern. Doch es gab auch Gewinner: Lieferdienste und Online-Lebensmittelhändler konnten sich über stark steigende Umsätze freuen. Unter Pizzafans hat „Call a Pizza" mit 23,2 den höchsten Empfehlungsscore (ES), dahinter rangiert Domino's (22,6). Gute Erfahrungen haben die Kunden auch mit Shop.rewe.de gemacht (24,3) – hier wird der Warenkorb am PC oder per App gefüllt. In puncto Weiterempfehlung sind aber die klassischen Vor-Ort-Häuser noch immer deutlich im Vorteil. Die Discounter Aldi, Lidl und Co. etwa erreichen allesamt einen ES von weit über 40. Unter den stationären Gastroketten haben Nordsee und Pizza Hut die jeweils aktivste Weiterempfehlungsgemeinde. Erstmals dabei: die immer beliebteren Burger-Restaurants. Spitzenreiter ist hier Burgerista.

Burger-Meister
Wenn's lecker schmeckt, spricht sich das schnell herum

Unternehmen	Score
Bäckereiketten	
Malzers Backstube	29,9
Kamps	28,5
Brotmeisterei Steinecke	27,9
Junge Die Bäckerei	26,1
Schäfer's Brot	24,8
K&U Bäckerei	22,6
Bäckereiketten (SB)	
BackWerk	27,0
Back-Factory	25,0
Burger-Restaurants	
Burgerista	27,5
Burgerheart	26,3
Peter Pane	25,2
Coffee-Shops	
Starbucks	30,2
Tchibo	30,0
Coffee Fellows	28,1
McCafé	27,3
Einstein Kaffee	22,3
Fast-Food-Restaurants	
Nordsee	40,1
Subway	39,3
McDonald's	37,6
Burger King	37,0
Freizeitgastronomie	
Cafe Del Sol	25,1
Alex Gaststätten	24,3
Cafe Extrablatt	23,9
Cafe & Bar Celona	23,7
Louisiana	22,0
Full-Service-Gastronomie	
Pizza Hut	24,7
L'Osteria	22,2
Block House	20,7
Wienerwald	20,6
Genusshändler	
Hussel	25,1

Unternehmen	Score
TeeGschwendner	24,4
Violas'	23,7
Arko	21,9
Vom Fass	20,0
Getränkemärkte	
Getränke Hoffmann	21,9
Getränke Quelle	20,1
Fristo	19,6
Trinkgut	18,0
Handelsgastronomie	
Segmüller Restaurants	26,0
Ikea Gastronomie	25,7
Kaffee-Shops (online)	
Roastmarket.de	21,1
Kaffeeabo.de	20,6
Allvendo.de	20,4
Darboven-kaffee.de	20,0
Kaffeevorteil.de	19,9
Kaffee-eshop.de	19,6
Kochboxen-Versender	
Hellofresh.de	18,4
Marleyspoon.de	16,3
Lebensmittel-Discounter	
Aldi Süd	48,5
Lidl	47,3
Netto Marken-Discount	47,3
Aldi Nord	45,9
Penny-Markt	43,5
Lebensmittel-Einzelhändler	
Rewe	46,3
Edeka	46,0
Hit	33,6
Lebensmittel-Heimservice	
Eismann	27,0

Unternehmen	Score
Bofrost	23,4
Lebensmittelversender	
Shop.rewe.de	24,3
Picnic.app/de/	22,4
MyTime.de	20,7
Getnow.com	20,2
Bringmeister.de	19,6
Edeka24.de	19,1
Amazon.de/fresh	18,9
Natur- und Biomärkte	
Basic	23,7
Alnatura	22,9
Denn's Biomarkt	22,0
Vitalia	19,6
SuperBioMarkt	19,4
Online-Fleischversender	
Gourmetfleisch.de	19,5
Doncarne.de	18,6
Yourbeef.de	17,0
Der-ludwig.de	16,3
Meinmetzger.de	15,6
Online-Shops für Sportnahrung	
Body-attack.de	18,1
Bodylab24.de	17,5
Shape-you.de	16,3
Ironmaxx.de	15,3
Sportnahrung.de	14,9
Foodspring.de	14,1
Online-Weinhändler	
Vinello.de	19,3
Hawesko.de	18,2
Weinfreunde.de	16,0
Vinexus.de	15,5
Weinvorteil.de	15,3

Unternehmen	Score
Silkes-weinkeller.de	15,3
Wirwinzer.de	14,0
Rindchen.de	13,9
Pizza-Lieferservice	
Call a Pizza	23,2
Domino's	22,6
Smiley's	19,3
Blizzeria	17,9
Pizza Max	17,4
Spirituosenhändler (online)	
Getraenkewelt.de	21,4
Spirituosen-superbillig.com	20,5
Whic.de	19,2
Rumundco.de	19,1
Myspirits.eu	18,7
Whiskyworld.de	18,2
Bottleworld.de	18,0
Drinkology.de	17,2
Verbrauchermärkte/SB-Waren	
Kaufland	42,7
Real	37,7
Globus	32,1
Marktkauf	28,8
Verkehrsgastronomie	
Yorma's	19,5
Tank & Rast	18,9
PetitBistro (Aral)	18,3
Deli2go (Shell)	16,4
Star Café	16,0
Weinhändler	
Jacques' Wein-Depot	21,8
Barrique	20,9
Mövenpick Weinhandel	19,3

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Waschstraße
CleanCar belegt im Ranking Platz eins

Mobilität & Service

Wenn es um ihr Auto geht, sind die Deutschen bekanntermaßen sehr penibel. Ein Kfz-Dienstleister wird nur dann weiterempfohlen, wenn der Service richtig „rund" ist. Die besten Werte fahren hier unter anderem Carglass (Autoglasreparatur), A.T.U (Autoservice) und CleanCar (Autowaschanlagen) ein. Bei Zugfahrten hat Marktführer DB Regio die Nase vorn – bester Score im Schienenpersonennahverkehr.

Unternehmen	Score
Autoglasreparatur	
Carglass	24,9
Junited Autoglas	22,6
Wintec Autoglas	21,5
Autoservice	
A.T.U	24,8
Euromaster	23,9
Bosch Car Service	23,5
First Stop	22,5

Unternehmen	Score
Pitstop	21,4
Premio Reifen + Autoservice	20,7
Quick Reifendiscount	20,0
Driver Center	18,7
Autoteileshops (online)	
Kfzteile.com	17,2
Kfzteile24.de	17,1
Atp-autoteile.de	16,4
Rexbo.de	15,8

Unternehmen	Score
Lott.de	14,4
Autoteile-teufel.de	14,3
Autoteiledirekt.de	14,2
Pkwteile.de	13,4
Parts2go.de	13,2
Autowaschanlagen	
CleanCar	24,3
Mr. Wash	23,3
Best Carwash	22,9
Cosy-Wasch	21,1
Kindersitze	
Maxi-Cosi	23,6
BeSafe	21,7
Cybex	21,3
Motorrad-Shops	

Unternehmen	Score
Polo	19,3
Louis	16,0
Reifenhändler (online)	
Tirendo.de	20,6
Reifen.com	20,3
Reifendirekt.de	19,4
Goodwheel.de	17,5
Giga-reifen.de	16,0
Schienenpersonennahverkehr	
DB Regio	19,6
Metronom	18,4
Die Länderbahn	18,3
Mitteldeutsche Regiobahn	17,8
Agilis	16,8
NordWestBahn	15,3

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Sport & Gesundheit

Fitnessclubs haben den klassischen Sportvereinen längst den Rang abgelaufen. Umso größer war nach der ersten Lockdown-Lockerung der Run auf die Studios. Weiterempfehlungs-Champion ist hier Injoy. Körperbewusste Menschen sind häufig auch Stammkunden in Drogeriemärkten. Hier erreichen dm und Rossmann die branchenübergreifend höchsten Einzelscores.

Unternehmen	Score
Augenlaser-Kliniken	
Care Vision	18,7
Lasik Germany	17,9
EuroEyes	16,9
Smile Eyes	16,4
Drogerien	
Rossmann	55,1
dm-drogerie markt	54,2

Unternehmen	Score
Drogerie Müller	46,2
Elektrogeräte für Gesundheit	
Beurer	19,2
Medisana	18,4
Pari	17,3
Fitnessgeräte-Händler	
Sport-Tiedje	19,2
Cardiofitness	18,9

Unternehmen	Score
Hammer Sport	18,1
Asviva.de	17,8
Gorillasports.de	17,3
AKW-Fitness	17,0
Fitness-Studios	
Injoy	20,9
FitnessLoft	20,1
Easyfitness.club	19,7
All inclusive Fitness	19,4
McFit	18,7
FitX	18,6
Fitbox	18,1
Fitness First	17,5
FitnessKing	17,4
25 Minutes	17,0
Mrs.Sporty	16,9
Just Fit	16,5
Gesundheitsprodukte	
Abtei	19,5
Sanostol	18,6

Unternehmen	Score
Doppelherz	16,6
Tetesept	16,5
Schaebens	16,3
Hörgeräteakustiker	
Kind Hörgeräte	20,3
Amplifon	16,9
Hörgeräte Langer	15,2
Geers Hörgeräte	14,9
Kontaktlinsenversandhändler	
321linsen.de	17,1
Linsen24.de	16,3
Kontaktlinsen.de	15,4
Linsenplatz.de	15,2
Lensbest.de	14,8
Optiker (online)	
Misterspex.de	21,4
Brille24.de	20,6
My-spexx.de	19,2
Online-Shops für Reitsport	
Loesdau.de	20,8

Foto: Adobe Stock

Sport & Gesundheit

Unternehmen	Score
Schockemoehle.net	20,0
Kavalio.de	19,5
Fundis-reitsport.de	18,6
Horze.de	17,7
Kraemer.de	17,5
Reiterladen24.de	17,1

Unternehmen	Score
Optiker	
Apollo Optik	30,8
Fielmann	28,8
Aktivoptik	21,6
Binder Optik	20,2
Krass Optik	18,8

Unternehmen	Score
Matt Optik	18,7
brillen.de	17,6
Outdoorläden	
Jack Wolfskin	23,1
Mammut	22,3
The North Face	21,4

Unternehmen	Score
Vaude Store	20,9
Globetrotter	20,7
Sport- und Freizeitgeschäfte	
SportScheck	23,4
Intersport	23,1
Decathlon	22,9

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Haus & Technik

„Der neue Baumarkt hat eine riesige Auswahl!" – ein solches Lob vom Kunden ist Gold wert. Diese Kategorie zeigt, welche Unternehmen im Bereich Heimwerker, Garten, Sanitär & Co. am häufigsten weiterempfohlen werden. Insgesamt erzielt Toom hier den höchsten ES.

Gartenschau
Empfehlungen vom Nachbarn sind oft kaufentscheidend

Unternehmen	Score
Baumärkte	
Toom	41,7
Obi	40,2
Hornbach	40,0
Bauhaus	39,1
B1 Discount	39,0
Hagebau	33,7
Dachziegelhersteller	
Braas	19,8
Meyer-Holsen	19,1
Wienerberger	18,3
Fenster und Türen (online)	
Fensterheld.de	20,3
Fensterversand.com	19,6
Fenster-sparfuchs.de	19,2
Fenster24.de	19,1
Meinfenster24.de	18,8
Deutsche-fensterwerke.de	18,4
Garten- und Motorgeräte	
Wolf Garten	23,0
Gardena	22,3
Dengbar	21,1
Stihl	20,3
Einhell	20,1
Al-Ko	17,9
Husqvarna	17,9
Gartencenter	
Blumen Risse	25,2
Pflanzen-Kölle	24,2
Dehner Gartencenter	23,6
Gartencenter Nordharz/Grünwald	21,1
Garten-Center Kremer	20,9
Gartencenter Meckelburg	20,4

Unternehmen	Score
Pflanzen Mauk Gartencenter	19,7
Dinger's Gartencenter	18,4
Grün Erleben	18,2
Gartenzaun (online)	
Zaun24.de	20,9
Gartenzaun24.de	20,2
Mein-zaunshop.de	19,8
Shop.a1-zaundiscount.de	19,6
Zaunfreunde.de	19,2
Zaunschnaeppchen.de	18,5
Grillhersteller	
Landmann	21,4
Weber	20,2
Rösle	19,8
Barbecook	19,7
Hausgeräteservice	
AEG	38,0
Samsung	37,6
Miele	36,9
Bosch	35,2
Siemens	35,2
Bauknecht	33,3
Liebherr	31,3
LG	28,0
Haushaltsgroßgerätehersteller	
Samsung	37,4
Siemens	36,6
AEG	36,6
Bosch	36,2
Miele	35,6
Bauknecht	34,9
Liebherr	30,5
Haushaltskleingerätehersteller	

Unternehmen	Score
Tefal	29,3
Vorwerk	28,0
KitchenAid	27,3
Braun	25,0
Severin	24,5
Rowenta	23,1
Kenwood	22,7
Haustechnik	
Viessmann	22,0
Vaillant	21,3
Stiebel Eltron	20,4
Tecalor	19,5
Online-Grill-Fachhändler	
Grillfuerst.de	20,2
Grillshop-24.de (Pieper)	19,2
Santosgrills.de	19,1
Grillranger.de	16,9
Grills.de	15,9
Bbq24.de	15,8
Online-Shops für Gartenbedarf	
Garten-und-freizeit.de	19,6
Mein-gartenshop24.de	18,3
Shop.mein-schoener-garten.de	17,3
Gartenhaus-gmbh.de	16,8
Steda-online.de	16,6
Pool-Fachhändler	
Pool-Systems	19,6
RivieraPool	18,3
Aquacomet	16,9
Pool Manufaktur	15,9

Unternehmen	Score
Sanierungsdienste	
PolygonVatro	14,8
Sprint	13,7
Sanitärhersteller	
Keuco	23,2
Grohe	22,7
Kronenbach	22,6
Burgbad	22,0
Kaldewei	21,6
Hansgrohe	21,3
Geberit	21,1
Emco	21,0
Hansa	19,9
Kludi	19,6
Puris	19,3
Schaltersystemhersteller	
Berker	16,6
Gira	16,3
Busch-Jaeger	15,2
Sicherheitstechnik (online)	
Wagner-sicherheit.de	19,1
Expert-security.de	17,8
Sicher24.de	16,4
Werkzeughersteller	
Bosch Power Tools	25,4
Black&Decker	24,6
Makita	24,2
Metabo	22,5
Hilti	21,1

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Wohnen & Einrichten

Welche Möbel- und Einrichtungsspezialisten veranlassen ihre Kunden zu Lobeshymnen? Den höchsten Score erreichte – wie bereits in den Vorjahren – Ikea (36,9; Branche: Möbelhändler). Bei den vor allem im Süden Deutschlands stark präsenten XXXL Möbelhäusern haben die Kunden ebenfalls gute Erfahrungen gemacht – und geben diese weiter (Score: 35,8).

Auch die Billig-Konkurrenz profitiert von zufriedenen Käufern. Möbeldiscounter Poco etwa erreichte einen Score von 36,1. Zweiter ist Konkurrent Roller (33,2). Höchste Werte in ihrem Bereich erzielten unter anderem Schlaraffia, Alma Küchen und Matratzen Concord. Die passende Kücheneinrichtung liefern die Hersteller von Töpfen und Pfannen. Hier hat das Traditionsunternehmen Tefal die Nase vorn.

Maßarbeit
Hobbybastler vertrauen auf die Tipps Gleichgesinnter

Unternehmen	Score
Badausstatter	
Paulsen-Gruppe	20,2
Richter+Frenzel	19,4
Reuter	19,1
Elements	19,0
Sanitär-Heinze	18,8
Elmer	18,3
Deba Badsysteme	17,9
Reisser	17,8
Fachmärkte für Wand/Boden	
Hammer Zuhause	20,3
Tedox	19,2
Sonnen Herzog	18,8
Home Market	17,4
Farben und Lacke	
Schöner Wohnen Farbe	22,7
Alpina	22,3
Brillux	22,0
Hammerite	21,9
Clou	21,3
Dulux	19,4
Fliesenmärkte	
Fliesen Zentrum	22,8
Keramundo	21,0
Schmidt-Rudersdorf	20,0
Harry's Fliesenmarkt	19,2
Fliesen Discount	19,0
Haushalts- und Geschenkeläden	
Nanu-Nana	30,2
WMF	29,2
Fissler/Cookmal	29,2
Villeroy & Boch	28,7
Depot	28,0
Kaffeevollautomatenhersteller	
Jura	24,7
De Longhi	23,6
Melitta	23,5

Unternehmen	Score
Kindermöbelhersteller	
Schardt	19,0
Geuther	18,2
Roba	17,2
Paidi	17,1
Küchenhersteller	
Alma Küchen	20,3
Ballerina Küchen	19,3
Nolte	18,8
Schüller Küchen	17,8
Bulthaup	16,9
Nobilia	16,7
SieMatic	16,2
Küchenmärkte	
Plana Küchenland	20,3
Dassbach Küchen	19,5
Meda Küchenfachmarkt	18,9
Küchen Meyer	18,2
Küchen Aktuell	18,1
Reddy Küchen	17,5
Matratzen-Shops	
Matratzen Concord	20,0
Schlafwelt.de	19,3
Ravensberger-matratzen.de	18,4
Betten.de	18,4
Bett1.de	18,1
MFO Matratzen	17,5
Matratzenhersteller	
Schlaraffia	23,3
F.A.N. Frankenstolz	23,3
Ravensberger	22,9
Tempur	21,1
Dunlopillo	21,0
Emma	21,0
Möbel nach Maß (online)	
Deinschrank.de	17,4
Frohraum.de	17,2

Unternehmen	Score
Pickawood.com	17,0
Meine-moebelmanufaktur.de	16,9
Schrankwerk.de	16,0
Möbelhändler	
Ikea	36,9
XXXL Möbelhäuser	35,8
Dänisches Bettenlager	34,9
Höffner	32,3
Segmüller	30,2
Porta Möbel	28,3
Möbelhof	26,3
Möbel Hardeck	24,8
Möbel Wanninger	24,6
Opti Wohnwelt	24,2
Möbel Kraft	22,5
Möbelhändler (Discount)	
Poco Einrichtungsmärkte	36,1
Roller	33,2
MömaX	27,7
Möbelhersteller	
Musterring	22,0
Mondo	21,1
Hülsta	19,3
Vito Möbel	18,5
Rauch Möbel	18,2
Livin	18,0
Rolf Benz	16,1
Hartmann	16,0
W.Schillig	15,5
Thielemeyer	15,4
Online-Bad-Shops	
Megabad.com	20,6

Unternehmen	Score
Mach-dein-bad.de	19,4
Emero.de	18,1
Badausstattung24.de	18,0
Sonono.de	17,5
Neuesbad.de	17,2
Shkshop.com	16,9
Wcshop24.de	16,6
Baddepot.de	16,2
Online-Baumärkte	
Onlineshop-baumarkt.de	19,9
Sonderpreis-baumarkt.de	18,1
Contorion.de	16,3
Markenbaumarkt24.de	15,6
Online-Bodenbelagspezialisten	
Planeo.de	19,4
Room-up.de	19,2
Bodenfuchs24.de	18,9
Fliesenmax.de	18,8
Tepgo.de	18,1
Teppichscheune.de	17,7
Ruugs.de	17,5
Bodenversand24.de	17,3
Allfloors.de	17,2
Livingfloor.com	17,1
Online-Küchenhändler	
Kiveda.de	17,0
Kuechenquelle.de	16,9
Kitchenz.de	15,6
Online-Lampen-Shops	
Paul-neuhaus.de	19,6
Wohnlicht.com	19,1
Led-lampenladen.de	19,0

Foto: Adobe Stock

Wohnen & Einrichten

Unternehmen	Score
Deutsche-leuchten.de	18,5
Paulmann.com	18,1
Lampenundleuchten.de	17,8
Lampenwelt.de	17,2
Led-centrum.de	17,0
Light11.de	16,8
Lumizil.de	16,4
Leuchtenland.com	16,3
Online-Pflanzenversender	
Baldur-garten.de	23,3

Unternehmen	Score
Poetschke.de	22,2
Bakker.com	20,2
As-garten.de	17,9
Online-Shops für Massivholzmöbel	
Allnatura.de	22,9
Moebel-massiv.com	17,2
Massivholz-moebel24.de	17,1
Lamodula.de	17,0
Polstermöbelspezialisten	
Multipolster	18,2

Unternehmen	Score
Trösser	17,0
Polstermöbel Fischer	16,0
Polster Aktuell	15,4
Töpfe und Pfannen	
Tefal	30,4
WMF	29,1
Fissler	25,0
Silit	24,7
Elo	24,4
Zwilling	24,1

Unternehmen	Score
Schulte-Ufer	21,1
Umzugsunternehmen	
Dachser & Kolb	17,8
Movinga	16,5
Euromovers	14,9
Zapf Umzüge	14,7
Hansetrans	14,2

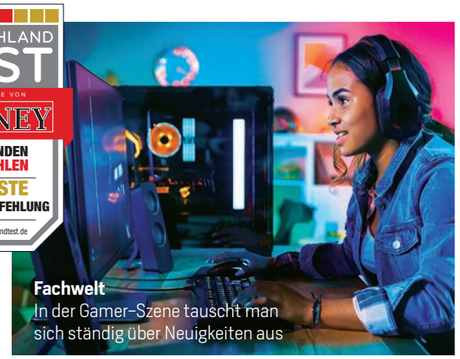
Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Kommunikation & Unterhaltung

Ob Handy, Kamera, Ultra-HD-TV oder Spielkonsole – die Elektronikwelt zieht Millionen Verbraucher magisch in ihren Bann. Vollsortimenter wie Media Markt und Saturn bieten quasi alles, was das Technikherz begehrt. Nach dem Kauf schwärmen die Verbraucher dann im Bekanntenkreis von ihren Technikanschaffungen . Davon zeugen jedenfalls die hohen Empfehlungsscores (39,9 bzw. 36,5) von MediaMarkt und Saturn – sowie MediMax (32,1).

Nicht ganz so hoch ist das Empfehlungsniveau bei den Online-Versendern. Voelkner (20,5) und Conrad (20,3) erreichen hier die höchsten Einzelscores.

Bei den Elekronikherstellern hat Samsung (38,4) in Sachen Mund-zu-Mund-Propaganda die Nase vorn, Nikon führt das Ranking im Bereich Kamerahersteller, Sonos liegt bei den Audioherstellern vorn.



Fachwelt
In der Gamer-Szene tauscht man sich ständig über Neuigkeiten aus

Unternehmen	Score
Audiohersteller	
Sonos	27,4
Bose	26,6
JBL	26,3
Sennheiser	25,8
Teufel	25,5
Pioneer	23,9
Computer-Fachmärkte	
ARLT Computer	21,6
PC-Spezialist	20,9
Drucker und Zubehör (online)	
Druckerpatronen.de	22,3
Hq-patronen.de	22,1
Druckerzubehoer.de	21,9
Prindo.de	20,6
Asc-toner.net	19,0
Tintencenter.com	18,1
Tintenalarm.de	17,9
Epson.de/store	17,3
Drucker-guenstiger.de	17,1

Unternehmen	Score
Druckertinte.de	16,9
Druckereien (online)	
Wir-machen-druck.de	18,5
Diedruckerei.de	17,8
Viaprinto.de	17,6
Flyeralarm.com	17,3
Saxoprint.de	16,6
Overnightprints.de	16,5
Druckdiscount24.de	16,1
Elektro-Fachmärkte	
MediaMarkt	39,9
Saturn	36,5
MediMax	32,1
Elektro-Generalisten (online)	
Ao.de	22,1
Cyberport.de	21,9
Computeruniverse.net	21,7
Notebooksbilliger.de	20,6
Elektronikhersteller	
Samsung	38,4

Unternehmen	Score
Sony	36,9
Acer	33,5
LG	31,3
Medion	30,5
Panasonic	29,1
Canon	28,4
Elektronikversandhändler	
Voelkner.de	20,5
Conrad.de	20,3
Pollin.de	19,0
Handy und Zubehör (online)	
Sparhandy.de	21,0
Deindesign.de	20,4
Deinhandy.de	19,8
Modeo.de	19,0
Smartphoneonly.de	18,9
Handy-deutschland.de	18,3
Schutzfolien24.de	18,3
7mobile.de	18,3
Handyzubehoer.de	18,2

Unternehmen	Score
Logitel.de	17,7
Kamera und Zubehör (online)	
Fotokoch.de	18,0
Ac-foto.com	17,2
Digitfoto.de	16,3
Foto-erhardt.de	15,8
Kameraherstellerr	
Nikon	32,0
Sony	30,9
Canon	29,3
Fujifilm	26,8
Mobilfunk-Shops	
Vodafone	26,4
Telekom	25,5
PC und Notebook (online)	
Mindfactory.de	17,5
One.de	16,3
Caseking.de	15,9
Csl-computer.com	14,7

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock