SERVICE-CHAMPIONS 2020

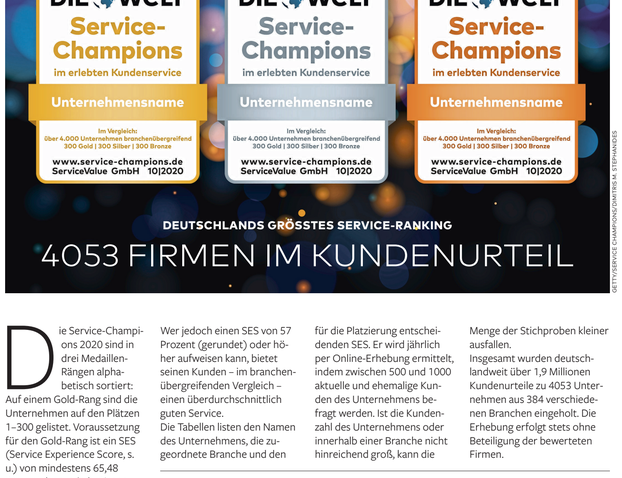
TEIL 2: DIE BESTEN 900 UNTERNEHMEN

Exzellenter Kundenservice ist keine zufällige Erscheinung. WELT und ServiceValue untersuchen seit vielen Jahren systematisch die Service-Qualität deutscher Unternehmen aus Kundensicht. 2020 stehen mehr als 380 Branchen auf dem Kundenprüfstand. **service-champions.de**

ANZEIGEN-SONDERVERÖFFENTLICHUNG

SERVICE-CHAMPIONS 2020

TEIL 2: DIE BESTEN 900 UNTERNEHMEN



GETTYIMAGES/E+/CHAMPIONSIMAGES/DR.ML STEPHANIDES

Die Service-Champions 2020 sind in drei Medaillen-Rängen alphabetisch gelistet: 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 65,48 Prozent (gerundet). Dieser Wert bedeutet, dass etwa zwei von drei Kunden dort ein sehr gutes Service-Erlebnis erfahren haben. Zwei Firmen können in diesem Jahr einen SES von über 77 Prozent vorweisen: der Gesamtsieger und abermals Titelverteidiger Steigenberger (Deutsche Hospitality) sowie die LINDA Apotheken.
Im Silber-Rang liegen die Unternehmen auf den Plätzen 301–600, was einem SES von mindestens 63,81 Prozent (gerundet) entspricht. Auf einem Bronze-Rang schließlich rangieren die Platzierungen 601–900 mit einem SES von mindestens 62,52 Prozent (gerundet). Einen Medaillenrang in Deutschlands größtem Service-Ranking 2020 erreicht ein Unternehmen also nur dann, wenn es wenigstens 62,52 Prozent seiner Kunden der letzten drei Jahre durch einen sehr guten Service überzeugt hat. 3153 bewertete Firmen haben diesen Wert nicht erreicht.

Wer jedoch einen SES von 57 Prozent (gerundet) oder höher aufweisen kann, bietet seinen Kunden – in 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 1 000 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 deutschlandweit über 1,9 Millionen Kundenurteile zu 4053 Unternehmen aus 384 verschiedenen Branchen eingeholt. Die Erhebung erfolgt stets ohne Beteiligung der bewerteten Firmen.

SES: 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 vorsätzliche 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 Anspruchstellern (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 den Kontaktpunkten zu. Die angeschlossene „Deutsche ServiceAkademie“ bündelt diese Kernleistungen und bietet anwendungsbezogene Seminare von der empirischen Sozialforschung bis hin zur strategischen Planung an.

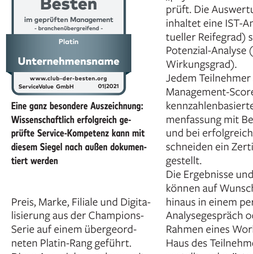
ServiceValue

MANAGEMENT-ELITE

QUALIFIZIERT FÜR DEN CLUB DER BESTEN

Wer aus Kundensicht in Deutschlands größtem Service-Ranking einen überdurchschnittlichen Service Experience Score (SES, s. oben) 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 57 oder höher für eine Aufnahme in den Club der Besten qualifiziert. Bedingung der Mitgliedschaft ist jedoch der Nachweis, dass die Kundenbeziehung 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-, „PR/Kundendialog“, „Preis“, „Personal“, „Partnerschaft“, „Prozess“ und „physische Gestaltung“ geprüft. 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 Präsentationsgespräch oder auch im Rahmen eines Workshops im Haus des Teilnehmers vorgestellt und erörtert werden. Das Analyseverfahren wurde von der Goethe-Universität Frankfurt am Main wissenschaftlich bewertet. Der Sozialpsychologe Rolf van Dick verschärft: „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 steuerbar 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 Club-Mitglieder treffen sich auf einem Gala-Abend im März 2021. In feierlichem Rahmen werden dort die Unternehmen und ihre Leistungen in der Kundenbeziehung vorgestellt und geehrt. Anschließend bietet sich die Gelegenheit zum konkreten Dialog, bei dem interessante Einblicke in die erfolgreichen Strategien und Konzepte der eigenen oder anderer Branchen geboten und gewonnen werden.
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. Richtwert beim Service-Ranking: ein SES von mindestens 57 Prozent.

club-der-besten.org



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

Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung aus der Champions-Serie auf einem übergeordneten Platin-Rang geführt. Diese Auszeichnung kann mit einem Platin-Siegel für ein Jahr sichtbar nach innen und außen gezeigt werden. Thematisch befasst sich die in Form einer Auditierung durchgeführte SPA mit den wesentlichen Kriterien einer umfassenden Kundenorientierung, von der Idee in der Geschäftsleitung über die Umsetzung im Unternehmen bis hin zum Kundenkontakt. Dabei werden die wichtigsten Dimensionen der Kundenorientierung, „Persönlichkeit des Unternehmens“, „Prozessorientierung“, „Mitarbeiterorientierung“, „Kundenorientierung“ und „Kundenbeziehung“ mit ihren Subdimensionen und Kriterien betrachtet.

SERVICE-CHAMPIONS GOLD

Unternehmen / Marke	SES 2020	Branche
1&1 DSL	66,6%	Internet-Provider
123sonnenpute	66,2%	Stromversorger - bundesweit
1AVista	65,6%	Flusskreuzfahrten
A.TU	68,9%	Autoservice
Acer	66,0%	Elektronikhersteller
ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)	66,6%	Verkehrsclubs
ADAC Versicherungen	68,8%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ADAC Versicherungen	67,2%	Rechtsschutzversicherer
ADAC Versicherungen	66,4%	Kfz-Versicherer
adidas.de	68,3%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
ADVOCARD	69,9%	Rechtsschutzversicherer
AEG	70,3%	Hausgerätеservice
Aengevelt Immobilien	66,0%	Immobilienmakler - regional
agoda.de	66,9%	Hotelbuchungsportale
AIDA Cruises	74,5%	Kreuzfahrtanbieter
Allianz	70,7%	Haftpflichtversicherer
Allianz	69,8%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Allianz	68,4%	Lebensversicherer
Allianz	68,1%	Private Krankenversicherer
Allianz	67,8%	Kfz-Versicherer
Allianz	67,4%	Krankenzusatzversicherer
Allianz	66,9%	Rechtsschutzversicherer
alltours flugreisen	69,2%	Reiseveranstalter
alltours Reisecenter	70,2%	Reisebüros
amazon.de	70,1%	Online-Shops (Generalisten)
AOK Bayern	67,5%	Krankenkassen - regional
AOK Rheinland / Hamburg	67,3%	Krankenkassen - regional
apetito catering	66,9%	Contract-Caterer
Apollo Optik	72,0%	Optikerketten
apo-rot.de	68,2%	Versandapotheken
Ara	66,1%	Schuhhändler (Eigenmarke)
ARAG	68,4%	Rechtsschutzversicherer
ARAG	67,2%	Versicherer - Multikanalvertrieb
ARAG	67,0%	Krankenzusatzversicherer
ARAG	65,5%	Reiseversicherer
Aramark	66,7%	Contract-Caterer
ARGE-Haus	66,3%	Massivhausanbieter
Armstark	66,5%	Infrarotsaunahersteller
Aesthern	65,9%	Infrarotsaunahersteller
B.O.C. / Bikemax	69,2%	Fahrradhändler
babyartikel.de	65,6%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
babymarkt.de	65,6%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
babywalz	66,1%	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär
Bäcker Görtz	66,3%	Bäckereiketten
Backstube Wünsche	66,9%	Bäckereiketten
Bank of Scotland	71,1%	Direktbanken
Barmenia	70,0%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Barmenia	68,9%	Private Krankenversicherer
Barmenia	67,7%	Krankenzusatzversicherer
BARMER	73,6%	Krankenkassen - überregional
Bauknecht	69,2%	Hausgerätеservice
Bauspar Schwäbisch Hall	68,2%	Bausparkassen
BavariaDirekt	65,7%	Direktversicherer
Best Carwash	67,2%	Autowaschanlagen
Best Western	65,7%	Hotels - Mittelklasse
beurer	67,3%	Elektrogeräte für Gesundheit
BHW Bausparkasse	67,5%	Bausparkassen
bilder.de	65,6%	Fotodienste
billiger-hotel.de	65,9%	Hotelbuchungsportale
BKM - Bausparkasse Mainz	65,6%	Bausparkassen
Black&Decker	69,1%	Werkzeughersteller
bobshop.com	66,6%	Fahrrad-Shops
Bosch	71,8%	Hausgerätеservice
Bosch Car Service	67,1%	Autoservice
Bosch Power Tools	70,9%	Werkzeughersteller
Bosch Smart Home	65,5%	Hausautomation
Braun	70,3%	Haushaltskleingerätehersteller
BRAX	67,1%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Buchbinder	67,8%	Autovermietungen
Bucherer	66,7%	Schmuckgeschäfte
Burgerista	68,0%	Burger-Restaurants
Busch-Jaeger	65,8%	Schalterprogramme
butenas.de	65,6%	Gartenartikel-Shops
Call a Pizza	65,6%	Pizza-Lieferservice
Camp David	68,0%	Fashion: Herrenmode - stationär
camping-kaufhaus.com	65,6%	Camping-Shops
CARE Vision	67,4%	Augenlaser-Kliniken
Carglass	72,9%	Autoglasreparatur
cewe.de	66,1%	Fotodienste
Christ	65,9%	Schmuckgeschäfte
CleanCar	69,9%	Autowaschanlagen
Commerzbank	66,5%	Filialbanken
condor Flugdienst	69,1%	Fluggesellschaften
Consorsbank	67,5%	Direktbanken
CosmosDirekt	69,5%	Haftpflichtversicherer
CosmosDirekt	69,0%	Direktversicherer
CosmosDirekt	68,4%	Lebensversicherer
coupons.de	66,0%	Rabattportale
DAV-Gesundheit	68,6%	Krankenkassen - überregional
Dassbach Küchen	65,9%	Küchenfachmärkte
Decathlon	66,5%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Dehner Gartencenter	66,5%	Gartencenter
DENQBAR	67,0%	Garten- und Motorgerätehersteller
DHL	67,0%	Paketdienste
Dirt Devil	66,3%	Staubsaugerhersteller
DKB - Deutsche Kreditbank	69,5%	Direktbanken
DKB - Deutsche Kreditbank	69,4%	Baufinanzierer - Banken
dm-drogerie markt	69,4%	Drogerien
Donner & Reuschel	69,9%	Privatbanken
Douglas	69,6%	Parfümerien
Dyson	67,9%	Staubsaugerhersteller
easyfolio	66,0%	Digitale Finanzexperten
EDEKA	66,9%	Lebensmittel-Einzelhändler
ELEMENTS	67,0%	Badausstatter
enghers	70,0%	Fashion: Herrenmode - stationär
enviaM	66,8%	Stromversorger - regional
EP: ElectronicPartner	70,3%	Elektro-Fachmärkte
eprimo	66,9%	Ökostromanbieter
eprimo	65,8%	Ökogasanbieter
ERA	68,0%	Nachhaltigkeitsbanken
EuroEyes	65,6%	Augenlaser-Kliniken
Fahrrad XXL	68,5%	Fahrradhändler
famila nord	68,7%	Hotelkooperationen
Fielmann	70,9%	Optikerketten
First Stop	69,6%	Autoservice
Fissler / cookmal	71,2%	Haushalts- und Geschenkläden
fleurop.de	65,5%	Blumenversender
flightright.de	65,5%	Fluggastrecht-Portale
floraprima.de	66,5%	Blumenversender
FONIC	65,9%	Mobilfunk-Discounter
Freddy Fresh	66,0%	Pizza-Lieferservice
Fritz Berger / Sport Berger	66,7%	Outdoor-Fachhändler
GANT	68,5%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
GARDENA	70,1%	Garten- und Motorgerätehersteller
Geberit	67,2%	Bad und Sanitär
Generali Deutschland	66,6%	Versicherer - Multikanalvertrieb
Generali Deutschland	65,7%	Kfz-Versicherer
Gesund ist bunt Apotheke	65,8%	Apotheken-Kooperationen
gesund leben-Apotheken	74,3%	Apotheken-Kooperationen
Gira	65,9%	Schalterprogramme
Globetrotter	68,0%	Outdoor-Fachhändler
GLS Bank	68,3%	Nachhaltigkeitsbanken
GROHE	68,3%	Bad und Sanitär
Grünwelt Energie	65,8%	Ökostromanbieter
Hammer Sport	65,6%	Fitnessgeräte-Händler
Hannoversche	66,9%	Direktversicherer
Hannoversche	66,4%	Lebensversicherer
Hans im Glück	66,8%	Burger-Restaurants
HanseMerkur	68,9%	Krankenzusatzversicherer
Hansgrohe	70,0%	Bad und Sanitär
HC Parfümerie	68,2%	Parfümerien
Heinz von Heiden	66,0%	Massivhausanbieter
hemden.de	65,8%	Fashion: Hemden & Blusen - online
Hermes	66,5%	Paketdienste
H-Hotels	67,6%	Hotels - Mittelklasse
Hilton	73,0%	Hotels - Premium
hkk	66,9%	Krankenkassen - überregional
Höffner	68,0%	Möbelhändler
Hofmeister Wohnzentrum	65,7%	Möbelhändler
Holiday Inn	66,3%	Hotels - Mittelklasse
HSBC Trinkaus & Burkhardt	68,7%	Privatbanken
HSE24	67,0%	TV-Shopping-Sender
HUK24	67,8%	Haftpflichtversicherer
HUK24	66,4%	Kfz-Versicherer
HUK-COBURG	66,4%	Haftpflichtversicherer
HUK-COBURG	66,1%	Kfz-Versicherer
hülsta	65,9%	Möbelhersteller
Hunkemöller	66,0%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
IKK classic	71,5%	Krankenkassen - überregional
IKK Südwest	66,4%	Krankenkassen - regional
InterCityHotel	68,8%	Hotels - Mittelklasse
Interhyp	66,4%	Baufinanzierer - Vermittler
Intersport	66,9%	Sport- und Freizeitgeschäfte
Jack Wolfskin	68,7%	Outdoor-Fachhändler
JET	65,9%	Tankstellen
Jim Block	67,4%	Burger-Restaurants
Job AG	65,7%	Personaldienstleister
Junge Die Bäckerei	66,1%	Bäckereiketten
jumiled AUTOGLAS	69,6%	Autoglasreparatur
KAMPA	66,5%	Fertighausanbieter
Kamps	67,1%	Bäckereiketten
Kampinski	72,2%	Hotels - Premium
Kenwood	70,9%	Haushaltskleingerätehersteller
Keuco	71,6%	Bad und Sanitär
Kieser Training	65,7%	Fitness-Studios
KIND Hörgeräte	66,2%	Hörgerätеakustiker
KitchenAid	67,0%	Haushaltskleingerätehersteller
KKH - Kaufmännische Krankenkasse	69,1%	Krankenkassen - überregional
Klubl	68,4%	Bad und Sanitär
Knappschaft	73,0%	Krankenkassen - überregional
Kömmerling	65,6%	Fensterhersteller
Kronenbach	66,7%	Bad und Sanitär
Kuga	66,1%	Kaffeevollautomatenhersteller
Küche&Co	70,9%	Küchenfachmärkte
Küchen Quelle	65,8%	Online-Küchenhandel
Kühne + Nagel	65,9%	Lagerhäuser
Landmann	70,4%	Grillhersteller
LASCANA	67,3%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
lebensbilder24.de	65,8%	Pflegekräfte-Vermittler
Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB)	65,7%	ÖPNV-Betriebe
lidl.de	67,0%	Online-Shops (Generalisten)
LINDA Apotheke	77,7%	Apotheken-Kooperationen
Lindner Hotels & Resorts	65,8%	Hotels - Premium
Lufthansa	68,9%	Fluggesellschaften
Lufthansa City Center	68,9%	Reisebüros
Lumix (Panasonic)	67,0%	Kamerahersteller
LVM Versicherung	68,0%	Kfz-Versicherer
LVM Versicherung	65,7%	Haftpflichtversicherer
Makita	65,7%	Werkzeughersteller
Malzers Backstube	69,0%	Bäckereiketten
Maritim Hotel	71,4%	Hotels - Premium
markilux	66,2%	Markisen-/Jalousienhersteller
MediaMarkt	69,1%	Elektro-Fachmärkte
MEIER'S Weltreisen	68,9%	Reiseveranstalter
Melitta	68,8%	Kaffeevollautomatenhersteller
Mercure	66,2%	Hotels - Mittelklasse
Miele	70,3%	Hausgerätеservice
Möbel Wanninger	66,3%	Möbelhändler
Mr. Wash	71,5%	Autowaschanlagen
musterhaus küchen	67,3%	Küchenfachmärkte
Mustering	66,3%	Möbelhersteller
NH Hotels	66,9%	Hotels - Mittelklasse
nike.com	68,6%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
Nikon	67,0%	Kamerahersteller
Nissan Bank (RCI Banque)	65,9%	Auto-Banken
NKD	66,4%	Fashion: Discounter
norisbank	65,9%	Direktbanken
OLYMP	69,9%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär
opodo.de	67,2%	Online-Reisebüros
Optical Express	66,2%	Augenlaser-Kliniken
otto.de	68,1%	Online-Shops (Generalisten)
Parfümerie Pieper	69,9%	Parfümerien
Peter Hahn	66,1%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Peter Pane	67,2%	Burger-Restaurants
Pfanzen-Kölle Gartencenter	65,9%	Gartencenter
pilstop	65,5%	Autoservice
pixum.de	66,9%	Fotodienste
Pneuhage	66,8%	Autoservice
Postbank Immobilien	67,9%	Immobilienmakler - überregional
premio Reifen + Autoservice	66,1%	Autoservice
pronova BKK	66,5%	Krankenkassen - überregional
puma.com	67,1%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
QVC	68,3%	TV-Shopping-Sender
REDDY Küchen	69,2%	Küchenfachmärkte
Renault Bank (RCI Banque)	67,6%	Auto-Banken
REWE	65,8%	Lebensmittel-Einzelhändler
Rhenus	67,3%	Hotelkooperationen
Rossmann	70,5%	Drogerien
Rowenta	65,8%	Haushaltskleingerätehersteller
Saeco	65,9%	Kaffeevollautomatenhersteller
Samsung	69,1%	Hausgerätеservice
Samsung	68,6%	Elektronikhersteller
sanicare.de	66,1%	Versandapotheken
Sanitas	65,9%	Elektrogeräte für Gesundheit
Santander Bank	67,4%	Filialbanken
Saturn	68,7%	Elektro-Fachmärkte
Sausalitos	66,6%	Freizeitgastronomie
SCHIESSER	68,9%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	66,9%	Baufinanzierer - Vermittler
Segmüller	67,9%	Möbelhändler
Seidensticker	67,3%	Fashion: Hemden & Blusen - stationär
Shoop	65,8%	Cashbackportale
Siemens	69,4%	Hausgerätеservice
Sixt	67,7%	Autovermietungen
Somfy	66,7%	Hausautomation
Sony	68,9%	Kamerahersteller
Sony	66,2%	Elektronikhersteller
Sparkassen DirektVersicherung	65,7%	Kfz-Versicherer
Sport-Tiedje	66,4%	Fitnessgeräte-Händler
Stahlwerke München	65,7%	Stromversorger - bundesweit
Steigenberger Hotel	77,9%	Hotels - Premium
Stiebel Eltron	67,2%	Hausteichnikersteller
Tamaris	67,3%	Schuhhändler (Eigenmarke)
TARGOBANK	67,8%	Filialbanken
tchibo.de	68,5%	Online-Shops (Generalisten)
Tefal	70,1%	Haushaltskleingerätehersteller
Tentschert Immobilien	68,6%	Immobilienmakler - regional
Teufel	66,0%	Audiohersteller
Thalia	66,0%	Buchhändler
TK - Die Techniker	72,6%	Krankenkassen - überregional
tropo.de	66,8%	Online-Reisebüros
TUI	70,9%	Reiseveranstalter
TUI ReiseCenter	66,0%	Reisebüros
urlaub.check24.de	65,8%	Online-Reisebüros
Vaillant	66,8%	Hausteichnikersteller
Velux	69,3%	Fensterhersteller
VHV Versicherungen	66,9%	Kfz-Versicherer
VIACTIV Krankenkasse	72,0%	Krankenkassen - überregional
Viebrockhaus	66,0%	Massivhausanbieter
Villeroy & Boch	71,0%	Haushalts- und Geschenkläden
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	66,7%	Baufinanzierer - Banken
volksversand.de	66,0%	Versandapotheken
wallpasch	66,8%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
Weber	69,5%	Grillhersteller
WeberHaus	66,4%	Fertighausanbieter
weinor	65,7%	Markisen-/Jalousienhersteller
Wempe	67,3%	Schmuckgeschäfte
Wintec Autoglas	67,5%	Autoglasreparatur
WITTENBECK	69,9%	Fashion: Damen & Herrenmode - stationär
WMF	67,7%	Haushalts- und Geschenkläden
WOLF Garten	68,6%	Garten- und Motorgerätehersteller
Württemberg Bauspar	70,8%	Bausparkassen
Württemberg Immobilien	65,6%	Immobilienmakler - überregional
WWK	66,4%	Lebensversicherer
WWK	65,9%	Versicherer - Multikanalvertrieb
XXXL Möbelhäuser	68,9%	Möbelhändler
ZINSPILOT	66,4%	Digitale Finanzexperten
zooplus.de	65,9%	Versandapotheken
zurrose.de	66,0%	Versandapotheken
Zweirad Stadler	66,3%	Fahrradhändler

SERVICE-CHAMPIONS SILBER

Unternehmen / Marke	SES 2020	Branche
1&1	64,9%	Telekommunikationsanbieter
123energie	65,0%	Gasversorger - bundesweit
1A Garten	64,2%	Gartencenter
24-Autobörse	64,2%	Verkehrsgazastronomie
aboutyou.de	65,4%	Fashion: Familienmode - online
ADAC Reisen	64,6%	Reiseveranstalter
ADAC Versicherungen	65,1%	Reiseversicherer
Adler	64,3%	Fashion: Familienmode - stationär
advocado	63,9%	Online-Rechtsberatung
ahg	64,9%	Autohändler
ALDI TALK	65,0%	Mobilfunk-Discounter
ALEX Gaststätten	65,1%	Freizeitgastronomie
allesmeins	64,5%	Digitale Versicherungsexperten
almaKüchen	64,4%	Küchenfachmärkte
AOK PLUS	64,6%	Krankenkassen - regional
ARAG	64,9%	Private Krankenversicherer
ARAG	64,6%	Online-Shops von Sportartikelherstellern
asvisa.de	64,6%	Fitnessgeräte-Händler
atp-autoteile.de	63,8%	Autoteile-Shops
Audi BKK	64,1%	Krankenkassen - überregional
Autogrill	63,8%	Verkehrsgazastronomie
AvD (Automobilclub von Deutschland)	64,2%	Verkehrsclubs
AWG Modecenter	64,7%	Fashion: Modehäuser
awn.de	65,1%	Wassersport-Shops
Baby2One	65,1%	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär
babyprofi.de	65,4%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
badenova	64,2%	Gasversorger - regional
bader.de	64,8%	Online-Shops (Generalisten)
baldur-garten.de	64,3%	Gartencenter
Barmenia	63,9%	Reiseversicherer
Baufi Direkt	64,1%	Baufinanzierer - Vermittler
BAUFINANZIERUNG XPERT	63,9%	Baufinanzierer - Vermittler
Berlitz	63,9%	Sprachschulen
bezahlbare-blumen.de	65,3%	Blumenversender
BIEN-ZENKER	63,9%	Fertighausanbieter
bike24.de	64,5%	Fahrrad-Shops
bikeleasing.de	64,6%	Dienstfahrrad-Leasing
BKK MOBIL OIL	64,6%	Krankenkassen - überregional
blitzhandel24.de	64,5%	Software-Shops
blume2000.de	65,2%	Blumenversender
Blutsgeschwister	63,8%	Fashion: Damenmode - stationär
BMW Bank	63,9%	Auto-Banken
Bosch	65,0%	Staubsaugerhersteller
Bose	64,7%	Audiohersteller
Burgerheart	64,3%	Burger-Restaurants
CALIDA	64,6%	Fashion: Wäsche und Strümpfe - stationär
camp-nation.de	65,0%	Camping-Shops
Canon	64,8%	Kamerahersteller
CARDIOFITNESS	64,5%	Fitnessgeräte-Händler
caresh.pe	64,5%	Pflegekräfte-Vermittler
caseking.de	64,3%	Computer/Zubehör-Shops
Clark	65,2%	Digitale Versicherungsexperten
comfortbaby.de	64,5%	Baby- und Kleinkindausstatter - online
contra.de	64,5%	Tischtennis-Shops
CosmosDirekt	64,2%	Kfz-Versicherer
COSYWASCH	64,4%	Autowaschanlagen
DA Direkt	64,9%	Kfz-Versicherer
DAKU	65,3%	Fensterhersteller
Das Radhaus	64,8%	Fahrradhändler
Debeka	64,3%	Versicherer - Exklusivvertrieb
Debeka	64,0%	Private Krankenversicherer
DEKA Investments	64,3%	Fondsgesellschaften
DELL	64,8%	Elektronikhersteller
DER Reisebüro	64,8%	Reisebüros
Deutsche Post	64,8%	Briefzustelldienste
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	64,3%	Finanzvertriebe
DEVK	64,3%	Finanzvertriebe
Die Badgestalter	64,9%	Badausstatter
Dinea	64,8%	Handelsgastronomie
Dorint	64,3%	Hotels - Mittelklasse
Dr. Klein	65,5%	Finanzvertriebe
Drogerie Müller	64,6%	Drogerien
dunstreprozess.de	64,0%	Gebäudereinigungen
Dussmann	64,0%	Contract-Caterer
E.ON	65,0%	Stromversorger - bundesweit
eddebauer.de	64,0%	Outdoor-Shops
Einhell	64,9%	Werkzeughersteller
eismann	64,2%	Lebensmittel-Heimservice
ENVIVAS	64,1%	Krankenzusatzversicherer
EURONICS	64,0%	Elektro-Fachmärkte
Europa-Park	65,2%	Freizeitparks
eurorad.de	65,3%	Dienstfahrrad-Leasing
eventim.de	63,9%	Ticket-Shops
excellent-hemd.de	64,5%	Fashion: Hemden & Blusen - online
expedia.de	64,5%	Online-Reisebüros
expert	64,3%	Elektro-Fachmärkte
ExtraEnergie	63,9%	Ökostromanbieter
fairr.	65,4%	Digitale Versicherungsexperten
fashionid.de	64,5%	Fashion: Familienmode - online
fenster24.de	64,3%	Fenster-/Türen-Shops
fensterversand.com	64,8%	Fenster-/Türen-Shops
Feser-Graf Gruppe	64,6%	Autohändler
FitnessLOFT	64,6%	Fitness-Studios
flaschenpost.de	64,2%	Getränkelieferanten
Flughafen Hannover	64,0%	Flughäfen (klein)
Flughafen Leipzig/Halle	63,9%	Flughäfen (klein)
Flughafen München	64,3%	Flughäfen (groß)
flugticket-erstattung.de	64,2%	Fluggastrecht-Portale
fotokasten.de	65,0%	Fotodienste
Frankfurt Airport	65,3%	Flughäfen (groß)
gartenmoebel.de	64,6%	Gartenartikel-Shops
Geers Hörgeräte	64,6%	Hörgerätеakustiker
Gerhards & Garmonie (Die Frischemacher)	63,8%	Contract-Caterer
Geox	63,9%	Schuhhändler (Eigenmarke)
GIRA	63,8%	Hausautomation
golfino.com	63,9%	Golf-Shops
Görtz	65,2%	Schuhhändler (div. Markenlinien)
Gothaer	64,9%	Kfz-Versicherer
Gothaer	64,6%	Haftpflichtversicherer
Gottfried Schultz	64,3%	Autohändler
Graef	64,0%	Haushaltskleingerätehersteller
Grünwelt Energie	64,1%	Ökogasanbieter
gutmarkiert.de	64,6%	Namensetiketten-Shops
Hammer zuhause	64,1%	Wand-/Bodenfachmärkte
HanseMerkur	65,3%	Private Krankenversicherer
HanseMerkur	63,9%	Reiseversicherer
Hauck & Aufhäuser	64,4%	Privatbanken
HausCompanion	63,9%	Massivhausanbieter
HEK - Hanseatische Krankenkasse	63,8%	Barf-Shops
HELMA	63,1%	Personalkleidungs-Shops
Hörmann	63,3%	Garagentore
Hornbach