

## Pressemitteilung

# Österreichs beste Kundenberatung

## Kunden bewerten die Beratungsleistung von über 500 Unternehmen

**Köln, 18.07.2023.** Bei Kaufvorhaben mit nennenswertem Gefälle zwischen dem Sachverstand der Anbieter und dem der Kunden, sind die meisten Kunden froh, wenn sie kompetent und passgenau beraten werden. Welche Unternehmen diese Erwartungen in besonderem Maße erfüllen und ihrer Kundschaft mit Rat und Tat zu Seite stehen, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue für das SZ Institut in der Studie „Österreichs beste Kundenberatung“ untersucht. Dafür wurden mehr als 64.000 Kundenstimmen zu 532 Händlern und Dienstleistern aus insgesamt 38 Branchen erhoben und ausgewertet.

### Methode

Für die Studie „Österreichs beste Kundenberatung“ werden Interessierte und Kunden gebeten, auf Basis eigener Erwartungen, Erfahrungen und Informationen die Qualität der Kundenberatung bei größeren Unternehmen zu bewerten. Über eine Antwortskala von 1 bis 5, in der 1 für „ausgezeichnet“ und 5 für „schlecht“ steht, wird ein Mittelwert berechnet, anhand dessen die Beratungsqualität der bewerteten Unternehmen mess- und vergleichbar gemacht wird. Unternehmen mit überdurchschnittlich guten Bewertungen innerhalb ihrer jeweiligen Branche erhalten die Note „gut“. Unternehmen, die darüber hinaus noch besser bewertet sind als der Durchschnitt der bereits Ausgezeichneten ihrer Branche, erhalten die Auszeichnung „sehr gut“. Das jeweils bestbewertete Unternehmen seiner Branche gilt als „Nr. 1“.

### Ausgewählte Branchen mit ausgezeichneten Unternehmen

Die übergreifend besten Unternehmensmittelwerte erzielen sehen!wutscher und Neuroth. Als Branchen punkten vor allem Bausparkassen, Optiker und Hörgeräteakustiker. Die Branchen mit den besten Branchenwerten sind im Folgenden mitsamt dem jeweils bestbewerteten Unternehmen aufgeführt.

Branche	Branchen-Mittelwert	Nr. 1
Bausparkassen	2,40	s Bausparkasse
Optiker	2,41	sehen!wutscher
Hörgeräteakustiker	2,42	Neuroth
Buchhandel	2,43	Thalia
Juweliere	2,44	CHRIST
Baby-Ausstatter	2,44	Baby-Walz
Filialbanken (überregional)	2,44	Erste Bank Österreich
Tierbedarf-Händler	2,44	Fressnapf
Motorrad-Shops	2,44	polo
Bäckereiketten	2,45	Bäckerei Felber
Badausstatter	2,45	bad + co Die Badgestalter
Drogeriemärkte	2,45	Bipa
Sportgeschäfte	2,46	Bründl Sports
Küchenhändler	2,46	ewe Küchen
Spielwarenhändler	2,46	vedes
Gartencenter	2,47	Dehner
Baumärkte	2,48	Zgonc
Fertighaus-Anbieter	2,48	ELK
Reiseveranstalter	2,48	BILLA REISEN

Beauty-Shops	2,48	Yves Rocher
--------------	------	-------------

Ebenfalls Nr. 1 in ihren jeweiligen Branchen sind zudem das Schuhgeschäft Deichmann, der Elektronikmarkt Hartlauer (Elektronik), die regionale Filialbank BTV - Bank für Tirol und Vorarlberg, das Möbelhaus kika, das Fitness-Studio McFIT, der Fahrradhändler Lehner, der Autohändler Sonnleitner, der Immobilienmakler Raiffeisen Immobilien, der Modegeschäft C&A, der Massivhausanbieter BAUMEISTER-HAUS, der Anbieter von Autoglasreparatur Carglass, der Autoservice-Anbieter Forstinger, der Personaldienstleister Trenkwalder, die Direktbanken ING, der Versicherer Wiener Städtische, der Direktversicherer Lifecard-Travel-Assistance, der Telekommunikationsanbieter A1 Telekom Austria sowie der Energieversorger Montana.

„Nicht alle Leistungen und Produkte sind so selbsterklärend, dass Kundinnen und Kunden ihre Kaufentscheidungen ohne persönliche Beratung treffen können oder wollen“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „im Zweifel werden deshalb oft Anbieter bevorzugt, die mit einer umfanglichen Beratung kognitive Entlastung erzielen und somit Orientierungshilfe für eine richtige Entscheidung geben.“

Die vollständigen Rankings zu allen 38 Branchen der Studie „Österreichs beste Kundenberatung“ finden Sie [HIER](#).

**Text & Redaktion**  
 Marieke Kötting  
 ServiceValue GmbH  
 Dürener Straße 34 I  
 D-50935 Köln  
[www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

