

**Glücksmomente**  
Freut sich der Kunde, wächst die Chance auf positives Feedback durch Mund-zu-Mund-Propaganda



Studie „Vom Kunden empfohlen“

# Daumen hoch

**149 Branchen, über 1400 Unternehmen, über eine halbe Million Kundenurteile –**  
DEUTSCHLAND TEST wollte wissen: Welche Unternehmen veranlassen ihre Kunden zu Weiterempfehlungen und Lobeshymnen im Freundes- und Bekanntenkreis? Die komplette Liste aller Sieger auf acht Seiten

Foto: stock.adobe.com

Den Laden kann ich dir nur empfehlen! Da musst du auch mal hin!“ Ein solches Kundenkompliment, ausgesprochen unter Freunden oder Kollegen, lässt das Herz eines jeden Marketing-Managers höher schlagen. Schließlich gilt: Nichts ist effizienter als Mund-zu-Mund-Propaganda, nichts ist so günstig wie der Zufriedenheitsbotschafter Kunde. Denn die persönliche Empfehlung inklusive potenzieller Neukunden gibt's ohne den üblichen Aufwand für die Unternehmen – kein Werbeprospekt, kein Radio-Jingle, kein TV-Spot und keine teure Promo-Aktion sind notwendig. Schließlich lautet eine bekannte Faustregel: Einen Neukunden zu akquirieren ist fünfmal so teuer, wie einen Bestandskunden zu halten.

Doch welche Unternehmen werden in der Familie bzw. unter Freunden und Bekannten am häufigsten weiterempfohlen? Wer gilt als „heißer Tipp“ im persönlichen Umfeld seiner Kunden? Wer hat in Sachen Mundpropaganda Vorteile gegenüber der Konkurrenz? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut

ServiceValue in Zusammenarbeit mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY eine große Studie durchgeführt. Die Auswertung der Daten gibt Auskunft darüber, welche Unternehmen die Kunden in den letzten zwei Jahren tatsächlich weiterempfohlen haben.

Grundlage ist eine repräsentative Umfrage in Form eines sogenannten Panels (Methodik s. u.). Dabei haben die Kunden mehr als eine halbe Million Angaben zu insgesamt 1408 Unternehmen gemacht. Aus diesen Daten errechneten die Studienmacher anschließend für jedes Unternehmen einen Empfehlungsscore (ES).

Um die insgesamt 149 Branchen übersichtlich darzustellen, wurden sie neun Kategorien zugeordnet: Urlaub & Reisen, Kommunikation & Unterhaltung, Haus & Technik, Wohnen & Einrichten, Essen & Trinken, Freizeit & Erlebnis, Mobilität & Service, Bekleidung & Styling sowie Sport & Gesundheit.

In den folgenden Tabellen sind jene Firmen mit einem überdurchschnittlich hohen Empfehlungs-Score („Hohe Weiterempfehlung“) bzw. die jeweiligen

Branchensieger („Höchste Weiterempfehlung“) aufgeführt.

Besonders zufriedene Kunden bringt offenbar der klassische Einzelhandel hervor. So erzielten die Drogeriemärkte Rossmann und dm mit 54,5 bzw. 54,2 die branchenübergreifend höchsten Weiterempfehlungsscores. Auch die Discounter Lidl (52,5) und Aldi Süd (51,6) sowie deren Premium-Wettbewerber Edeka (50,9) und Rewe (48,4) haben eine hohe Fanquote – also Kunden, die fleißig die Werbetrommel für sie rühren.

Dass Online-Käufer ihre positiven Erfahrungen ebenso oft teilen, zeigt der Score von Amazon (52,0), gelistet in der Kategorie Freizeit & Erlebnis. Hier finden sich weitere bekannte Namen in den Bestenlisten, darunter Douglas, Eventim, Cewe und das Kinderspielzeugparadies MyToys.

Gleich zwei Spitzenwerte heimst das schwedische Möbelhaus Ikea ein: Höchstscore in den Kategorien Möbeldesigner (41,7) und Handelsgastronomie (31,4). ■

GÜNTHER MEYER

## Der Test

Um die Häufigkeit echter Empfehlungen zu messen, hat das Beratungs- und Analysehaus ServiceValue im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY einen Empfehlungsscore entwickelt. Als Basis für die Rankings (s. Tabellen folgende Seiten) konnten die Wissenschafter 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 diesen liegen soziodemografische Merkmale vor. Die Erhebung wurde bevölkerungsrepräsentativ durchgeführt. Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen eingeholt oder genutzt.

Zunächst wurde jedes Unternehmen jeweils 1000 Teilnehmern eines Online-Panels angezeigt. Die Verbraucher bewerteten 1408 Anbieter aus 149 Branchen. Waren die Konsumenten in den letzten 24 Monaten dort Kunde, sollten sie angeben, ob und wie intensiv sie den Anbieter in ihrem sozialen Umfeld – privat oder beruflich – tatsächlich weiterempfohlen haben. Insgesamt wurden im Rahmen der Studie mehr als 560 000 Kundenurteile abgegeben.

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



### Das Ergebnis

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

wegen mit dem Faktor eins. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert angegeben. Dies ergibt dann den Empfehlungsscore (ES). Der ES liegt zwischen null und 100 und liefert eine konkrete Aussage über das Empfehlungsverhalten für ein Unternehmen. Hätten alle Kunden einen Anbieter „immer wieder“ empfohlen, bekäme er den Score 100. Hätten alle Kunden mit „ja, mehrmals“ geantwortet, wäre der ES gleich 60, bei „mindestens einmal“ läge er bei 20. Wenn kein Kunde den Anbieter bisher empfohlen hätte, wäre der Empfehlungsscore gleich 0.

Anbieter, deren Empfehlungsquote über dem Branchenmittelwert liegt, bekommen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“.

Die jeweiligen Branchengewinner erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“. ▶

# „Von Kunden empfohlen“ – diese Unternehmen kommen an

## Urlaub & Reisen



**Strandidyll**  
Bloß ein Postkartenmotiv  
oder ein echter Reisetrip?



Ob pauschal oder individuell – der Reisebranche entgeht keine Zielgruppe. Doch halten Veranstalter und Hotelbetreiber auch, was die Hochglanzprospekte versprechen? Das können nur die Urlauber selbst beantworten. Für die Anbieter sind Weiterempfehlungen daher Gold wert. Besonders hoch in der

Weiterempfehlungs-Gunst stehen die Online-Reisebüros, allen voran Branchensieger Expedia.de. Sein Top-Score beträgt 32,4. Auch mit den klassischen Reisebüros machen die Urlauber gute Erfahrungen. Hier liegt TUI Reisecenter (ES: 26,3) vorn, gefolgt von Lufthansa City Center Reisebüros.

Unternehmen	Score
Go Jugendreisen	15,3
Fun-Reisen	14,5
Jugendtours	14,3
Zebra-Tours	13,9
Fit Jugendreisen	13,6
<b>Ökologische Reisen</b>	
Travel-to-Nature	16,0
Avanti Busreisen	15,3
Re Natour	14,9
Wiesen Bett	14,9
Accept Reisen	14,0
Langsamreisen	13,2
<b>Ferienunterkünfte – Online-Portale</b>	
Fewo-direkt.de	21,1
Ferienwohnungen.de	20,8
Casamundo.de	19,6
Holidays.hrs.de (ehemals: Holidayinsider.de)	18,9
Ferienhausmiete.de	17,9
Atraveo.de	17,2
Bestfewo.de	17,1
<b>Reisebüros – online</b>	
Expedia.de	32,4
Holidaycheck.de	31,3
Ab-in-den-Urlaub.de	30,4
Opodo.de	29,9
Fluege.de	25,2
Ebookers.de	24,3
<b>Reisebüros – stationär</b>	
TUI Reisecenter	26,3
Lufthansa City Center	22,9
Thomas Cook Reisebüro	21,8
Alltours Reisecenter	21,5
DER Reisebüro	20,1
First Reisebüro	19,2
<b>Reiseveranstalter</b>	
Alltours Flugreisen	27,0
TUI	26,5
Thomas Cook	23,5
ADAC Reisen	23,0
Neckermann Reisen	22,4
1-2-Fly	20,5
ITS Reisen	20,3
Meier's Weltreisen	19,8
<b>Singlereisen-Anbieter</b>	
Adamare-singlereisen.de	13,5
Singlereisen.de	13,1
Sunwave.de	12,9

Quelle: ServiceIndex

Unternehmen	Score
<b>Aktivurlaub</b>	
AktivReisen.de	16,4
Frosch Sportreisen	15,9
Euroaktiv	15,1
Schulz Aktiv Reisen	14,2
Elan Sportreisen	14,0
Wikinger Reisen	13,8
Pedalo Radreisen	13,3
<b>Entdecker- und Erlebnisreisen</b>	
Marco Polo Reisen	19,1
Berge & Meer	18,1
G Adventures	17,7
Comtour	17,1
A&E Erlebnis Reisen	17,0
Sta Travel	16,3
Travel Essence	16,0
Karawane	15,4
<b>Familienurlaub</b>	
For Family Reisen	18,4
Erlebe Familienreisen	17,6
Kuf Reisen	16,1
Kinder Reise Welt	16,0
Bambino Tours Familienreisen	15,4
A&E Reisen	14,9
Vamos Eltern Kind Reisen	14,8
<b>Gesundheits-/Wellnessurlaub</b>	
Akon Aktivkonzept	16,3
Fit Reisen	15,6

Unternehmen	Score
Healing Travel	14,6
Dr. Holiday	14,3
YogaMare Travel	14,0
<b>Seniorenreisen</b>	
Senioren in den Urlaub	15,1
Best Age Holidays	13,5
Videlis Seniorenreisen	12,9
lebenstreu50.de	12,9
FÜ.K. Reisen	12,8
<b>Sprachreisen</b>	
Do it! Sprachreisen	15,9
EF - Education First	15,5
Fee Sprachreisen	14,6
Dialog Sprachreisen	14,3
Kolumbus Sprachreisen	14,1
Interswop	13,3
Ist Internationale Sprach- und Studienreisen	13,2
Offfahre Sprachreisen	13,2
Sprachcafe Sprachreisen	13,1
Linguland Sprachreisen	13,0
ESL	12,8
Dr. Steinfelds Sprachreisen	12,7
<b>Studien-, Kultur- und Bildungsreisen</b>	
Ikarus Tours	17,6
Studiopus	16,0
Gebeco	15,9
SKR Reisen	15,3

Unternehmen	Score
Dr.Tigges	15,1
drp Kulturtours	15,0
Ohamäleon	14,1
Conti-Reisen	14,0
<b>Hotels – Budget</b>	
Motel One	24,1
Meininger Hotels	23,6
Ibis	23,2
Best Western	23,1
B&B Hotels	22,2
<b>Hotels – Mittelklasse</b>	
Holiday Inn	22,7
Novotel	21,1
NH Hotels	21,0
InterCityHotel	20,4
<b>Hotels – Premium</b>	
Steigenberger Hotels	21,0
Maritim Hotels	20,4
Kempinski	20,0
Intercontinental Hotels	19,5
Sofitel	19,3
Althoff Hotels	19,0
Mövenpick Hotels	18,9
Pullman Hotels	18,6
Hilton	18,2
<b>Kinder- und Jugendreisen</b>	
Ruf Jugendreisen	16,1
Maxtours	15,8

Foto: stock.adobe.com

## Sport & Gesundheit

Fitness, Wellness, Gesundheitsartikel, Hilfsmittel & Co. – wie gut schlagen sich die entsprechenden Branchen? Optiker Fielmann schafft einen Top-Score von 30,8. Dm und Rossmann erreichen sogar einen ES von über 50.



**Gymnastik**  
Fit fürs Leben

Unternehmen	Score
<b>Drogerien</b>	
Rossmann	54,5
dm-drogerie markt	54,2
Drogerie Müller	40,4
<b>Fitnessgeräte-Händler</b>	
Hammer Sport	17,8
Cardiofitness.de	16,8

Unternehmen	Score
<b>Sport-Tiedje</b>	16,7
Sport-Thieme	16,3
<b>Fitness-Studios</b>	
McFit	21,1
Mrs.Sporty	19,0
Injoy	18,4
Fitness First	17,3

## Bekleidung & Styling

Fast nirgends zählt das Image so viel wie in der Fashion-Branche. Basis für einen guten Ruf ist nicht zuletzt die Weiterempfehlung innerhalb der eigenen Peergroup. Die Kaufhausketten C&A und H&M trumpfen hier mit Scores von 43,2 bzw. 43,0 groß auf. Auch die Schuhhändler Deichmann (34,6) und Reno (31,8) kommen bei den Kunden an. Der Fashion-Discounter Takko führt in seiner Branche knapp vor Kik.



Unternehmen	Score
<b>Baby/Kleinkind – online</b>	
BabyMarkt.de	23,7
Babyartikel.de	17,6
Vertrhaudet.de	16,9
<b>Baby/Kleinkind – stationär</b>	
Babywalz	24,7
Babies"R"Us	22,8
Baby1One	21,2
<b>Beauty-Shops</b>	
Rituals	31,8
Yves Rocher	30,6
The Body Shop	26,4
<b>Curated-Shopping-Anbieter</b>	
Modomoto.de	15,5
Outfittery.de	15,3
Zalora.de	14,0

Unternehmen	Score
<b>Fachgeschäfte für Hemden/Blusen</b>	
Olymp	20,7
Seidensticker	20,4
<b>Fashion: Damenmode</b>	
Orsay	27,8
Vero Moda	27,5
Street One	25,9
Pinkie	25,6
Gerry Weber	25,0
Cecil	23,8
<b>Fashion: Familienmode</b>	
C&A	43,2
H&M	43,0
Esprit	40,6
Ernsting's Family	37,0
S.Oliver	33,0

Foto: stock.adobe.com

Unternehmen	Score
Easyfitness.club	16,7
Just Fit	16,3
Kieser Training	15,8
FixX	15,5
<b>Hörgeräteakustiker</b>	
Kind Hörgeräte	18,0
Amplifon	17,1
Iffland.hören.	15,2
Vitakustik	14,6
<b>Kontaktlinsen-Versandhändler</b>	
Lensbest.de	17,2
Lensspirit.de	17,1
Linseplatz.de	16,4
Linsquelle.de	15,5
<b>Online-Optiker</b>	
Misterspex.de	19,4
Brille24.de	17,8
Optik24plus.de	15,8
<b>Online-Shops für Reitsport</b>	
Kraemer.de	18,3

Unternehmen	Score
Loesdau.de	17,4
Reitsport-voss.de	16,1
Horze.de	16,0
Horse-shop.net	15,9
<b>Optiker</b>	
Fielmann	30,8
Apollo Optik	28,4
Matt Optik	18,5
Aktivoptik	17,9
Brillen.de	17,4
<b>Outdoorläden</b>	
Jack Wolfskin	22,6
McTREK	21,5
The North Face	18,9
<b>Sport- und Freizeitgeschäfte</b>	
SportScheck	26,3
Intersport	23,3
Decathlon	22,4
Karstadt Sports	21,3

Quelle: ServiceIndex

Unternehmen	Score
Bonprix	32,7
<b>Fashion: Herrenmode</b>	
Jack & Jones	24,6
Camp David	22,2
Engbers	19,2
Babista	18,9
<b>Fashion: Modehäuser</b>	
Peek & Cloppenburg (Düsseld.)	30,7
Peek & Cloppenburg (Hamburg)	28,7
Sinn Leffers	23,0
AWG Modecenter	20,8
<b>Fashion-Discounter</b>	
Takko Fashion	32,2
Kik	32,0
Primark	30,5
<b>Online-Beautyshops</b>	
Flaconi.de	20,9
Cocopanda.de	19,8
Parfumdreams.de	18,8
Notino.de	17,2
<b>Online-Schuhhändler</b>	
Mirapodo.de	19,1
Asphaltgold.de	18,2
Markenschuhe.de	17,2
Schuhtempel24.de	17,1
<b>Online-Shops Große Größen</b>	
Happy-size.de	27,1

Unternehmen	Score
Ullapopken.de	22,0
Sheego.de	20,7
<b>Schmuckgeschäfte</b>	
Christ	25,6
Fossil	23,8
Wempe	19,6
<b>Schuhhändler (diverse Markenlinien)</b>	
Deichmann	34,6
Reno	31,8
Görtz	30,0
Foot Locker	25,9
Quick Schuh	23,1
Snipes	22,5
<b>Schuhhändler (Eigenmarke)</b>	
Tamaris	27,4
Geox	27,0
Salamander	23,1
Ecco	20,6
<b>Wäsche und Strümpfe</b>	
Hunkemüller	32,1
Triumph	31,8
Schiesser	31,0
Falke	27,3
Lascana	25,2
Galzedonia	24,5
Calida	23,9
Passionata	23,6

Quelle: ServiceIndex

## Wohnen & Einrichten

Diese Kategorie zeigt, welche Möbel- und Einrichtungshäuser bzw. -händler die Kunden für besonders empfehlenswert halten. Den höchsten Score erreichte Ikea (41,7; Branche: Möbelhändler), dicht gefolgt von der skandinavischen Konkurrenz Dänisches Bettenlager (Score: 40,5). Bei den Möbel-Discountern liegt Poco vorn (Score: 34,8). Ein Großteil der Kunden ist offenbar überzeugt von dem günstigen Möbelsortiment und hat das Unternehmen bei Familie, Freunden und Bekannten weiterempfohlen. Discounterkonkurrent Roller folgt auf dem zweiten Platz (31,2). Höchste Werte in ihrem Bereich erzielten auch WMF, Alpina und Matratzen Concord.



**MaBarbeit**  
Mit den richtigen Empfehlungen ins neue Haus!

Unternehmen	Score
<b>Badausstatter</b>	
Richter+Frenzel	17,8
Reuter	17,7
Badambiente (Kurt Piefsch)	16,9
Andreas Paulsen	16,8
Elements	16,5
Wiedemann	16,5
<b>Fachmärkte für Wand/Boden</b>	
Hammer	23,9
Tedox	23,0
Kibek	18,6
<b>Farben &amp; Lacke</b>	
Alpina	26,7
Brillux	25,9
Schöner Wohnen Farbe	24,1
Hammerite	23,6
Dulux	22,6
<b>Haushalts- und Geschenkelläden</b>	
WMF	32,3
Nanu-Nana	31,3
Depot	31,0
Villeroy & Boch	27,6
Cookmal	25,9
<b>Kaffeevollautomaten-Hersteller</b>	
Krups	25,7
Melitta	25,3
De Longhi	24,3
<b>Kindermöbelhersteller</b>	
Geuther	17,5
Pimolino	16,9
Paidi	16,9

Unternehmen	Score
<b>Roba</b>	16,8
<b>Küchenhersteller</b>	
Nolte	20,3
Nobilis	19,5
Aino	16,7
Poggenpohl	16,6
Schmidt Küchen	16,5
<b>Küchenmärkte</b>	
Plana Küchenland	18,9
Reddy Küchen	17,0
Küchen Aktuell	16,7
Schmidt Küchen	16,6
Küche 3000	16,3
Alma Küchen	16,2
<b>Matratzenshops</b>	
Matratzen Concord	21,2
Bett1.de	18,7
Betten.de	17,2
Ravensberger-matratzen.de	16,1
Schlafwelt.de	16,0
Perfekt-schlafen.de	15,9
<b>Matratzenhersteller</b>	
Schlaraffia	21,5
Dunlopillo	20,3
Ravensberger	19,0
Tempur	18,8
<b>Möbelhändler</b>	
Ikea	41,7
Dänisches Bettenlager	40,5
XXXL Möbelhäuser	29,0
Höfner	27,1

Unternehmen	Score
Porta Möbel	24,3
Segmüller	23,0
Finke	21,8
Möbel Brucker	20,8
Möbel Hardeck	20,6
<b>Möbelhändler - Discount</b>	
Poco Einrichtungsmärkte	34,8
Roller	31,2
<b>Möbelhersteller</b>	
Musterring	18,9
Hülsta	18,3
Rauch Möbel	17,5
Mondo	16,4
W.Schillig	16,4
Ruf Betten	16,1
Rolf Benz	15,4
<b>Online-Badshops</b>	
Megabad.com	18,4
Emero.de	17,6
Mach-dein-bad.de	17,6
Skybad.de	16,8
Badshop.de	16,7
shkshop.com	16,5
Bad24.org	16,4
<b>Online-Baumärkte</b>	
Sonderpreis-baumarkt.de	18,5
Baumarktdiscount.de	18,0
Onlineshop-baumarkt.de	17,2
Stabile-fachmarkt.de	16,9
<b>Online-Küchenhändler</b>	
Küchen Quelle	18,7

Unternehmen	Score
Kuechen-for-you.de	14,8
<b>Online-Lampenshops</b>	
Lampenwelt1.de	15,8
Prediger.de	15,1
Light11.de	14,9
Click-licht.de	14,7
<b>Online-Pflanzenversender</b>	
Baldur-garten.de	22,0
Garrenx1.de	21,6
Bakker.com	20,4
Poetschke.de	19,2
<b>Massivholzmöbel - Online-Shops</b>	
Alnatura.de	24,8
Almodula.de	17,3
Massivholz-moebel24.de	17,2
<b>Polstermöbelspezialisten</b>	
Multipolster	17,9
Polster Aktuell	16,3
Trässer	15,0
<b>Töpfe &amp; Pfannen</b>	
Tefal	35,9
WMF	34,1
Fissler	26,3
Zwilling	25,8
Stiit	25,6
<b>Umzugsunternehmen</b>	
Dachser & Kolb	16,4
Zapf Umzüge	15,8
DMS Umzug und Logistik	14,5

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue

## Haus & Technik

Ob Haushaltsgeräte, Handwerkerbedarf oder Gartenspaß – die hier gelisteten Branchen stehen für Lebensqualität daheim. Weiterempfehlungs-Champion unter Hobbybastlern ist Bauhaus, gefolgt von Obi. Bei Gartenfreunden gilt Dehner als heißester Tipp.



Unternehmen	Score
<b>Baumärkte</b>	
Bauhaus	44,2
Obi	44,0
Toom Baumarkt	41,8
Hornbach	40,9
B1 Discount Baumarkt	35,9
Knauber	34,4
Hagebau	34,2
<b>Dachziegelhersteller</b>	
Meyer-Holsen	19,8
Braas	19,6
Wienerberger	17,0
<b>Garten- und Motorgerätehersteller</b>	
Gärdena	25,1
Wolf Garten	22,3
Einhell	19,6
Viking	17,2
<b>Gartencenter</b>	

Unternehmen	Score
Dehner Gartencenter	27,1
Pflanzen-Kölle Gartencenter	26,9
Blumen Risse	26,2
Dinger's Gartencenter	22,1
Amoflor	21,0
Floraland	20,8
Pflanzen Mauk Gartencenter	20,2
<b>Grillhersteller</b>	
Weber	24,7
Rösle	20,1
Landmann	18,6
<b>Hauseräteservice</b>	
Miele	39,2
Samsung	39,0
Bosch	38,2
AEG	38,0
Siemens	34,9
Bauknecht	31,0

## Mobilität & Service

Diese Branchen sorgen dafür, dass es „rundläuft“. Spitzenreiter in Sachen Weiterempfehlung sind u. a. Carglass (Branche: Autoglasreparatur), A.T.U. (Autoservice), Mr. Wash (Autowaschanlagen) und Louis (Motorrad-Shops).



Unternehmen	Score
<b>Autoglasreparatur</b>	
Carglass	29,8
Junited Autoglas	20,3
Wintec Autoglas	20,0
<b>Autoservice</b>	
A.T.U.	28,5
Bosch Car Service	24,5
Pfistop	22,7
Euromaster	19,4
Vergölst	18,8
Pneumobil	18,4
First Stop	17,9

Unternehmen	Score
<b>Autoteileshops</b>	
Alp-autoteile.de	17,3
Kfzteile24.de	16,9
Autoteile-guenstig.de	16,4
Autoteiledirekt.de	15,2
Parts2go.de	14,5
<b>Autowaschanlagen</b>	
Mr. Wash	25,2
Best Carwash	24,9
CleanCar	24,0
Cosy Wasch	23,9
<b>Fahrradhersteller</b>	

Unternehmen	Score
Liebherr	29,0
<b>Haushaltsgroßgeräte-Hersteller</b>	
Samsung	38,4
AEG	37,9
Bosch	37,6
Siemens	36,8
Miele	36,1
Bauknecht	31,7
Liebherr	30,2
<b>Haushaltskleingeräte-Hersteller</b>	
Tefal	31,7
Braun	30,7
Vorwerk	26,6
Rowenta	24,6
Severin	24,5
Kenwood	23,8
Kitchen Aid	23,4
<b>Haustechnik</b>	
Viessmann	22,6
Vaillant	22,3
Buderus	20,8
Wolf Heiztechnik	18,4
<b>Online-Grillfachhändler</b>	
Grillshop-24.de (Pieper)	18,6
Santogrills.de	17,9
Bbq24.de	16,0

Unternehmen	Score
Amgrill.de (Grill Arena)	15,9
<b>Pool-Fachhändler</b>	
Aquacomet	18,0
Pool-Systems	18,0
RivieraPool	17,8
Pool Manufaktur	16,9
Veltmann	15,5
<b>Sanierungsdienste</b>	
Sprint	14,5
PolygonVatros	14,1
<b>Sanitärtechnik</b>	
Hansgrohe	24,9
Grohe	24,6
Geberit	18,9
<b>Schaltsystemhersteller</b>	
Gira	17,7
Busch-Jaeger	16,5
Jung	16,2
Merten by Schneider Electric	15,7
<b>Werkzeughersteller</b>	
Bosch Power Tools	26,7
Black & Decker	24,7
Makita	24,3
Metabo	21,6

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Score
Pegasus	23,0
Kettler	22,5
Hercules	21,7
KTM	20,1
Diamant	19,9
Giant	19,2
Bergamont	18,8
Cube	18,7
Scott	18,6
Kalkhoff	18,5
<b>Fahrrad-Shops - online</b>	
Bike-discount.de	19,2
Fahrad.de	18,9
Bike24.de	17,8
Bikeexhänge.de	16,9
Bruegelmann.de	16,6
Hibike.de	16,5
<b>Fahrrad-Shops - stationär</b>	
Zweirad Stadler	17,2
Fahrrad XXL	16,8

Unternehmen	Score
Lucky Bike/Radbauer	15,3
<b>Kindersitze</b>	
Maxi-Cosi	25,3
Britax Römer	23,0
BeSafe	22,0
<b>Motorrad-Shops</b>	
Louis	18,9
Polo	18,2
<b>Online-Reifenhändler</b>	
Reifen.com	18,4
Reifen-vor-ort.de	16,9
Autoreifen-outlet.de	16,8
Reifen24.de	16,0
Reifendiscount.de	15,9
Reifenexpert.de	15,9
<b>Schienenerpersonennahverkehr</b>	
DB Regio	23,3
Metronom	19,2
Agilis	17,0
Mitteldeutsche Regionalbahn (MRB)	15,9

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue



## Freizeit & Erlebnis

21 Milliarden Euro geben die deutschen Privathaushalte monatlich für Freizeit, Unterhaltung und Kultur aus. Ein Großteil wird mittlerweile online umgesetzt – sei es Klamotten, Technik, Blumen oder Haustierbedarf. Die größte Produktauswahl findet man beim populären Online-Warenhaus Amazon. Der Alles-Vekäufer erzielt mit 52,0 einen hohen Empfehlungsscore. Etwas besser schneidet noch das beliebte Bonussystem Payback ab (52,5) – und liegt damit vor dem großen Konkurrenten DeutschlandCard (47,0).



**Geschmackstest**  
Wird das Sortiment von der Kundin weiterempfohlen?

Unternehmen	Score
<b>Bonussysteme</b>	
Payback	52,5
DeutschlandCard	47,0
<b>Einkaufszentren</b>	
A10-Center	23,2
Centro Oberhausen	22,6
Olympia Einkaufszentrum Münch.	20,8
Potsdamer Platz Arkaden Berlin	19,5
Aksteral Einkaufszentrum Hamb.	19,1
NordWestZentrum Frankfurt	18,9
<b>Erlebnisseschenke-Anbieter</b>	
Jochen Schweizer	21,3
Mydays	19,5
Einmalige-Erlebnisse	18,8
<b>E-Zigaretten-Shops</b>	
Besserdampfen.de	16,8
Dampfdorado.de	16,6
Riccardo-zigarette.de	16,0
Vapango.de	15,6
<b>Fotobuchanbieter</b>	
Cewe.de	30,8
Postterxl.de	25,1
Fotobuch.de	24,3
Pixum.de	23,4
Snapfish.de	19,0
Photobox.de	18,5
<b>Fotostudios</b>	
PicturePeople	18,5
Sceneline Studios	15,6
<b>Freizeitparks</b>	
Europa-Park	33,5
Phantasieland	31,0
Heide Park Resort	29,1
Hansa-Park	27,0
<b>Heimtierbedarf – online</b>	
Zooplus.de	28,3

Unternehmen	Score
Zooroyal.de	24,1
Futterplatz.de	22,6
<b>Heimtierbedarf – stationär</b>	
Fressnapf	36,8
Das Futterhaus	28,1
Zoo & Co.	25,8
<b>Hersteller von Baby-/Kinderbedarf</b>	
Nuk	25,7
Philips AVENT	23,8
Alvi	21,8
Mam	21,6
Angelcare	19,8
<b>Kinderspielzeug und -bekleidung</b>	
MyToys	25,5
Jako-o	24,7
Spiele Max	24,3
Toys"R"Us	23,1
<b>Kinderwagenhersteller</b>	
Hauk	19,0
Hartan	18,4
Joie	17,9
ABC Design	17,8
Bugaboo	17,2
Emmaljunga	17,0
Gesslein	17,0
<b>Modeschmuckgeschäfte</b>	
Bijou Brigitte	32,2
SIX Accessoires	29,9
Accessorize	25,8
<b>Musik- &amp; Instrumentenfachhandel</b>	
Thomann	16,9
Rock Shop	16,3
Music Store	15,7
JustMusic	15,3
Soundland	15,3
<b>Nachhilfeanbieter</b>	

Unternehmen	Score
Schülerhilfe	20,4
Studienkreis	18,6
Abacus-Nachhilfeinstitut	18,6
Aha! Nachhilfe	18,0
<b>Non-Food-Discounter</b>	
Tedi	33,7
Thomas Philipps	31,8
Miac-Geiz	25,8
Amorelle.de	25,1
<b>Online-Blumenversender</b>	
Fleurop.de	23,6
Blume2000.de	21,9
Valentins.de	18,7
Floraprima.de	18,4
<b>Online-Erotik-Shops</b>	
Eis.de	20,7
Orion.de	16,8
Beate-uhse.com	16,0
Amorelle.de	15,1
<b>Online-Shops (Generalisten)</b>	
Amazon.de	52,0
Ebay.de	42,4
Otto.de	38,1
Bonprix.de	36,4
Tchibo.de	33,5
Zalando.de	30,9
Lidl.de	29,9
Bader.de	27,0
Galeria-kaufhof.de	26,0
Lesara.de	25,9
<b>Online-Shops für Bürobedarf</b>	
Otto-office.com	18,9
Staples.de	18,2
Printmusic	16,8
Viking.de	16,2
Bueroshop24.de	16,1

Unternehmen	Score
Schaefer-shop.de	16,0
<b>Papier- und Schreibwarenläden</b>	
McPaper	25,0
Staples	23,9
<b>Parfümerien</b>	
Douglas	35,0
Stadt-Parfümerie Pieper	23,8
Parfümerie Becker/Schwanen-Parfümerie	19,6
Kodi	25,1
<b>Partnervermittlungen</b>	
Elite Partner	18,4
Parship	17,3
Edarling	15,1
<b>Singlebörsen</b>	
Finya.de	19,3
Neu.de	18,4
ilove.de	17,2
Bildkontakte.de	16,5
Lovescout24.de	15,8
<b>Themenparks</b>	
Sea Life	23,7
Legoland	22,0
Bavaria Filmstadt	20,8
Serengeti-Park	20,4
<b>Ticketshops</b>	
Eventim.de	26,9
Ticketmaster.de	19,1
Viagogo.de	17,9
<b>TV-Shopping-Sender</b>	
HSE24	22,0
QVC	21,9
Sonnenklar.TV	20,2
Pearl.tv	17,5
MediaShop	17,4
1-2-3 tv	17,3

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: Service4blue

## Essen & Trinken

Ob Erlebnisgastronomie, Einzelhandel oder Bäcker um die Ecke – die Gastrobranche lebt von Weiterempfehlungen. Dabei zählt nicht allein der Preis. Denn die klassischen Einzelhändler wie Edeka und Rewe erzielen ähnlich hohe Scores wie die Discounter-Konkurrenz von Lidl & Co.



Unternehmen	Score
<b>Bäckereiketten</b>	
Brötmeisterei Steinecke	28,1
Kamps	28,0
Dietsch	26,3
Junge Die Bäckerei	25,9
K&U Bäckerei	24,5
Schäfer's Brot	23,9
Lila Bäckerei	23,4
Bäckerei Obel	23,1
<b>Bäckereiketten – SB</b>	
Back-Factory	29,3
BackWerk	29,1
<b>Coffee-Shops</b>	
Starbucks	35,7
Tchibo	35,2
McCafé	33,8
Coffee Fellows	30,0
<b>Fast-Food-Restaurants</b>	
Nordsee	42,9
McDonald's	42,0
Burger King	40,6
Subway	39,6
<b>Freizeitgastronomie</b>	

Unternehmen	Score
Alex Gaststätten	27,2
Cafe Extrablatt	26,0
Cafe Del Sol	22,3
Cafe & Bar Celona	22,0
<b>Full-Service-Gastronomie</b>	
Pizza Hut	27,2
Peter Pane	27,0
Mareo Restaurants	23,4
Hans im Glück	23,0
Mövenpick	22,5
Block House	22,5
<b>Genusshändler</b>	
Hussel	27,3
Teegeschwendner	25,7
Arko	22,5
Viola's	21,1
Vom Fass	20,3
<b>Getränkemärkte</b>	
Getränke Hoffmann	22,6
Trinkgut	21,8
Getränke Quelle	18,8
Fristo	17,9
Dursty	16,3

## Kommunikation & Unterhaltung

Unterhaltungselektronik zieht Verbraucher magisch in ihren Bann. Vollsortimenter wie Media Markt (41,9) und Saturn (40,4) erreichen besonders hohe Empfehlungsscores. Bei den Elektronikherstellern ist Samsung Primus in Sachen Mund-zu-Mund-Propaganda (38,2).



Unternehmen	Score
<b>Audiohersteller</b>	
Teufel	29,8
Bose	29,5
Sennheiser	29,3
JBL	27,4
Pioneer	26,2

Unternehmen	Score
<b>Computer-Fachmärkte</b>	
ARLT Computer	20,8
PC-Spezialist	19,5
K&M Computer	18,9
<b>Consumer Electronics – online</b>	
Alternate.de	22,2

Unternehmen	Score
Hol'ab	15,4
<b>Handelsgastronomie</b>	
Ikea Gastronomie	31,4
Segmüller Restaurants	30,6
<b>Kochboxen-Versender</b>	
Hellofresh.de	18,4
Lidl-kochzauber.de	17,3
<b>Lebensmittel-Discounter</b>	
Lidl	52,2
Aldi Süd	51,6
Netto Marken-Discount	49,7
Aldi Nord	47,4
Penny-Markt	46,8
<b>Lebensmittel-Einzelhändler</b>	
Edeka	50,9
Rewe	48,4
Hilt	29,6
<b>Lebensmittel-Heimservice</b>	
Eismann	27,6
Bofrost	26,5
<b>Lebensmittelversender</b>	
Shop.rewe.de	23,4
Allyouneedfresh.de	21,9
Edeka24.de	19,2
Real.de/lebensmittelshop/	17,6
<b>Natur- und Biomärkte</b>	
Alnatura	27,7
Denn's Biomarkt	21,2
Basic	20,9
<b>Online-Fleischversender</b>	
Doncarné.de	20,1

Unternehmen	Score
Gourmetfleisch.de	19,6
Kreutzers.eu	18,3
<b>Online-Weinhändler</b>	
Hawesko.de	17,6
Vinello.de	16,8
Rindchen.de	16,5
Vinos.de (Wein & Vinos)	16,3
Belvini.de	16,2
Vicampo.de	16,0
Wirwinzer.de	15,7
<b>Pizza-Lieferservice</b>	
Dominio's	25,3
Hallo Pizza	23,1
Call a Pizza	19,8
Pizza Max	19,1
Smiley's Pizza	18,8
<b>Verbrauchermärkte</b>	
Kaufland	44,7
Real	43,2
Globus	31,0
Marktkauf	29,2
<b>Verbrauchergastronomie</b>	
Yoma's	20,7
PetitBistro (Aral)	20,4
DeLiZgo (Snell)	19,8
Deutsche Bahn Restaurants	17,5
<b>Weinhändler</b>	
Jacques' Wein-Depot	21,6
Mövenpick Weinhandel	20,2
Barrique	18,9

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: Service4blue

Unternehmen	Score
Notebookbilliger.de	21,5
Cyberport.de	20,7
Computeruniverse.net	20,0
<b>Druckereien</b>	
DieDrucker.de	17,6
Vistaprint.de	16,7
Saxoprint.de	16,4
Flyeralarm.com	15,8
Viaprinto.de	15,7
<b>Elektro-Fachmärkte</b>	
Media Markt	41,9
Saturn	40,4
MediMax	33,4
<b>Elektronikerhändler</b>	
Samsung	38,2
Sony	33,4
Panasonic	29,5

Unternehmen	Score
LG	28,9
Philips	28,5
Acer	27,4
Medion	26,9
<b>Elektronikversandhändler</b>	
Conrad.de	25,2
Reichelt.de	22,6
<b>Kamerahersteller</b>	
Sony	34,5
Canon	33,0
Nikon	31,6
Lumix (Panasonic)	26,6
<b>Mobilfunkshops</b>	
Vodafone Mobilfunkshops	28,4
Telekom Mobilfunkshops	27,9
O2 Mobilfunkshops	27,8

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: Service4blue