



Beste Mittelstandsdienstleister 2015

Eine Untersuchung in Kooperation mit

 **Wirtschafts
Woche**

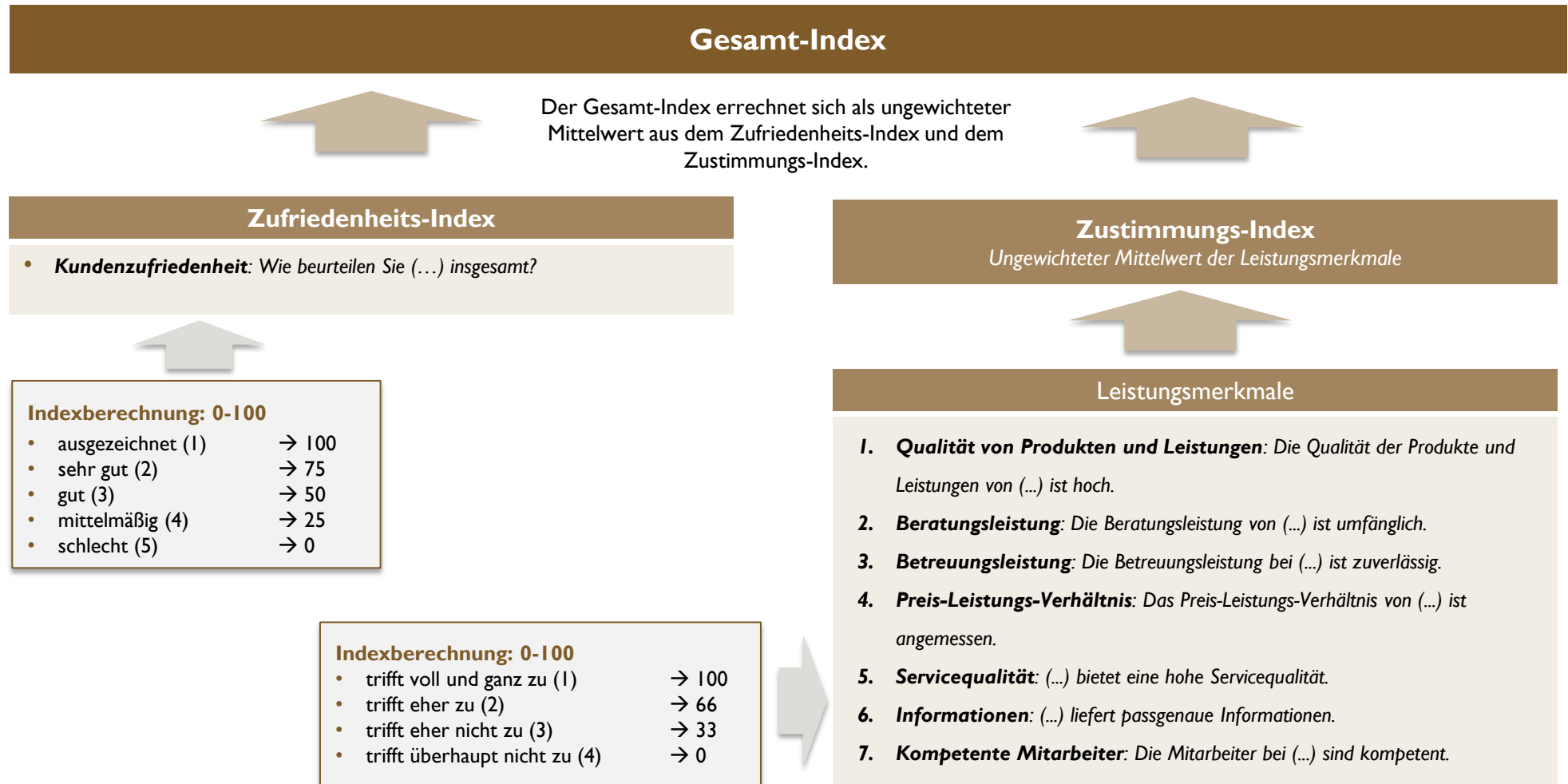
Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH und Wirtschaftswoche
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Oktober / November 2015
Stichprobe	n = 5.142 Befragte mittelständischer Unternehmen (Entscheider, Einkäufer und Nutzer) mit 14.474 Urteilen zu 192 Dienstleistern aus 20 Branchen. Die Befragten bewerten bis zu drei Unternehmen, die explizit Dienstleistungen für den Mittelstand anbieten und bei denen sie in den letzten 12 Monaten Kunde waren.

Inhalte der Untersuchung	
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit • Mittelstandsorientierung • Ruf und Image
Leistungsmerkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität von Produkten und Leistungen • Beratungsleistung • Betreuungsleistung • Preis-Leistungsverhältnis • Servicequalität • Passgenaue Informationen • Kompetente Mitarbeiter
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Weiterempfehlungsbereitschaft

Berechnungsmodell Gesamt-Index



Auszeichnungen – Beste Mittelstandsdienstleister 2015 (VII)

Paketversand

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	DHL	71,5
Top-platziert	UPS	70,6
Top-platziert	FedEx	67,3
	dpd	< 65,8
	GLS	< 65,8
	Hermes	< 65,8
	tnt	< 65,8

Personalberatung

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Dr. Heimeier & Partner	74,1
Top-platziert	Hunting Heads	70,4
Top-platziert	Egon Zehnder	70,4
Top-platziert	Kienbaum	68,3
	Delta Management	< 67,5
	Gemini Executive Search	< 67,5
	Heads!	< 67,5
	Mercuri Urval	< 67,5
	Signium	< 67,5
	Steinbach & Partner	< 67,5

Die jeweiligen Branchengewinner erhalten die Auszeichnung „Nr. 1“. Dienstleister bzw. Unternehmen, dessen Gesamt-Index über dem Branchenmittelwert liegt, werden als „Top-platziert“ ausgezeichnet. Dienstleister bzw. Unternehmen mit einem Gesamt-Index unter dem Durchschnitt der jeweiligen Branche werden in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de