



Beste Mittelstandsdienstleister 2015

Eine Untersuchung in Kooperation mit



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	 Kundenzufriedenheit Mittelstandsorientierung Ruf und Image 			
Leistungsmerkmale	 Qualität von Produkten und Leistungen Beratungsleistung Betreuungsleistung Preis-Leistungsverhältnis Servicequalität Passgenaue Informationen Kompetente Mitarbeiter 			
Kundenbindung	 Emotionale Bindung Weiterempfehlungsbereitschaft			

© 2015 ServiceValue GmbH



Berechnungsmodell Gesamt-Index

Gesamt-Index



Der Gesamt-Index errechnet sich als ungewichteter Mittelwert aus dem Zufriedenheits-Index und dem Zustimmungs-Index.

Zufriedenheits-Index

• Kundenzufriedenheit: Wie beurteilen Sie (...) insgesamt?



Indexberechnung: 0-100

ausgezeichnet (I) → 100
 sehr gut (2) → 75
 gut (3) → 50
 mittelmäßig (4) → 25
 schlecht (5) → 0

Indexberechnung: 0-100

trifft voll und ganz zu (I) → 100
 trifft eher zu (2) → 66
 trifft eher nicht zu (3) → 33
 trifft überhaupt nicht zu (4) → 0

Zustimmungs-Index

Ungewichteter Mittelwert der Leistungsmerkmale



Leistungsmerkmale

- Qualität von Produkten und Leistungen: Die Qualität der Produkte und Leistungen von (...) ist hoch.
- **2. Beratungsleistung**: Die Beratungsleistung von (...) ist umfänglich.
- 3. Betreuungsleistung: Die Betreuungsleistung bei (...) ist zuverlässig.
- **4. Preis-Leistungs-Verhältnis**: Das Preis-Leistungs-Verhältnis von (...) ist angemessen.
- 5. Servicequalität: (...) bietet eine hohe Servicequalität.
- 6. Informationen: (...) liefert passgenaue Informationen.
- 7. Kompetente Mitarbeiter: Die Mitarbeiter bei (...) sind kompetent.



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.

© 2015 ServiceValue GmbH



Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341 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.

© 2015 ServiceValue GmbH



"Our business is value development by service excellence."

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I 50935 Köln www.ServiceValue.de