Von Kunden für Kunden
133 Unternehmen verdienten sich in diesem Jahr die Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung".

Studie

Daumen hoch für die Besten

Über 130 Branchen, mehr als 1500 Unternehmen, gut 530 000 Kundenurteile – DEUTSCHLAND TEST ermittelte auch dieses Jahr, welche Unternehmen im Freundes- und Bekanntenkreis besonders häufig **weiterempfohlen** werden

Foto: Adobe Stock

Ob schnelle Lieferung, perfekter Service, Top-Qualität oder hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis: Lobeshymnen auf Unternehmen verfehlen selten ihre Wirkung – vor allem wenn sie im persönlichen Umfeld verbreitet werden.

Für Firmen ist positive Mund-zu-Mund-Propaganda ein echter Segen und dabei effektiver als jede noch so ausgefeilte Marketingmethode. Eine GfK-Umfrage im Auftrag der Marketingagentur Greven Medien ergab etwa, dass Empfehlungen von Freunden und Bekannten mit 47,2 Prozent den stärksten Einfluss auf die Kaufentscheidung haben. Ob Hotelbuchung, der Kauf eines neuen Laptops oder die Wahl eines Handwerkers: „Kunden stellen im Voraus umfangreiche Recherchen an. Vor allem sind die Bewertungen anderer Kunden, sei es in der realen Welt durch Freunde und Bekannte oder online durch andere User, absolut ausschlaggebend für die Kaufentscheidung", erklärt Patrick Hünemohr, Geschäftsführer von Greven Medien.

Doch welche Firmen haben hier die besten Karten? Welche Shops werden von Käufern im privaten Umfeld angepriesen? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY zum fünften Mal eine große Studie umgesetzt (Methodik s. unten). Sie zeigt, welche Unternehmen in den letzten zwei Jahren am häufigsten kräftig von Kaufempfehlungen profitiert haben. Von Autowaschanlagen über Matratzenhersteller bis hin zu Zahnschienen: Insgesamt kamen in diesem Jahr 133 Branchen unter die Lupe.

Nach Auswertung der Kundenangaben erhielt jedes Unternehmen einen individuellen Empfehlungsscore (ES). Zur besseren Übersicht wurden die Branchen in neun Kategorien gruppiert: Urlaub und Reisen, Kommunikation und Unterhaltung, Haus und Technik, Wohnen und Einrichten, Essen und Trinken, Freizeit und Erlebnis, Mobilität und Service, Bekleidung und Styling sowie Sport und Gesundheit.

In den aufgeführten Tabellen sind alle Firmen mit einem überdurchschnittlich hohen ES („Hohe Weiterempfehlung") beziehungsweise die jeweiligen Branchensieger („Höchste Weiterempfehlung") aufgeführt.

Ein Blick auf die Tabellen (s. nächste Seiten) zeigt: In der Spitzengruppe hat sich nicht viel getan. Wie schon in den beiden Vorjahren hat der klassische Einzelhandel in Sachen Weiterempfehlung deutlich die Nase vorn. Die branchenübergreifend höchsten Scores erreichten die Drogeriemärkte Rossmann und dm („Sport und Gesundheit") mit einem ES von 54,4 und 53,2. Dahinter folgen gleich vier Lebensmittel-Discounter: Aldi Nord (47,5), Netto (47,3), Aldi Süd (46,8) und Lidl (45,5).

Im Segment der Online-Shops führt der US-Gigant Amazon (ES: 43,5) vor dem Hamburger Familienunternehmen Otto (ES: 40,0) das Feld an. Beide sind in der Kategorie „Freizeit und Erlebnis" gelistet. Stark schneiden auch die Baumärkte in der Kategorie „Haus und Technik" ab. Hier rangiert Toom (41,6) vor B1 Discount Baumarkt (40,5) und Obi (38,5). ■ ▷

SABRINA JUNGE/GUNTHER MEYN

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 konnten die Wissenschaftler 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 ausgesteuert. Dabei wurden keine Kundendaten eingeholt oder genutzt.

Jedes Unternehmen wurde in mehreren Wellen jeweils 1000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die konkrete Fragestellung lautete: „Wenn Sie in den letzten 24 Monaten bei einem dieser Anbieter Kunde waren beziehungsweise noch sind, geben Sie bitte an, ob Sie diesen Anbieter (...) in Ihrem sozialen Umfeld tatsächlich auch weiterempfohlen haben."

Das Ergebnis

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

Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauteten dabei wie folgt:

- „ja, immer wieder"
- „ja, mehrmals"
- „ja, mindestens einmal"
- „nein"
- „kein Kunde in den letzten 24 Monaten"

Insgesamt kamen so mehr als 530 000 Kundenurteile für 1559 Anbieter aus 133 Branchen zusammen. 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 „ja, mehrmals" geantwortet haben, erhielt den Faktor drei. Mindestens einmalige Empfehlungen wogen mit dem Faktor eins. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert angegeben. Dies ergibt den ES. Der ES liegt zwischen 0 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. Wenn kein Kunde den Anbieter empfohlen hätte, wäre der ES gleich 0.

Anbieter, dessen 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

Für die Reisebranche erwies sich die Corona-Krise als Jahrhundert-Desaster. Nach Umsatzeinbrüchen von teilweise 80 Prozent und mehr kämpfen Veranstalter und Reisebüros ums nackte Überleben. Langsam kommt das Reisegeschäft – wenn auch mit vereinzelten Inzidenzrückschlägen – wieder in Fahrt. Nach der Durststrecke ist positives Kundenfeedback wichtiger denn je. Mund-zu-Mund-Propaganda funktioniert besonders erfolgreich bei „Allesvermittlern“ wie Expedia. Auch Reiseveranstalter wie TUI und klassische Vor-Ort-Reisecenter wie Alltours profitieren von überdurchschnittlich hohen Empfehlungsscores. Bei den Spezialanbietern liegen unter anderem Go Jugendreisen, Gebeco (Studien- und Bildungsreisen) sowie Berge & Meer (Entdecker- und Erlebnisreisen) vorn. Auch die Hotelbranche lebt vom Kunden-Feedback. Günstige Budgethäuser erreichten etwas höhere Empfehlungswerte als ihre hochpreisigeren Pendants.

Urlaub mit der Familie
Besonders Online-Reisebüros werden weiterempfohlen

Unternehmen	Score
Aktivurlaub	
Wikinger Reisen	17,9
Schulz Aktiv Reisen	17,0
Pedalo Radreisen	16,5
Moja Travel	15,7
Frosch Sportreisen	13,5
Elan Sportreisen	13,5
Rotalis	13,1
Camping	
Campingplus.de	22,6
Fritz-Berger.de	22,2
Obelink.de	20,9
Camping-Kaufhaus.com	19,8
Camping-Outdoorshop.de	19,0
Campingwagner.de	18,9
Entdecker- und Erlebnisreisen	
Berge & Meer	21,5
STA Travel	19,6
a&e Erlebnisreisen	19,3
Marco Polo Reisen	17,5
Venter Tours	17,5
Diamir Erlebnisreisen	17,2
Windrose	16,9
G Adventures	16,9
Familienurlaub	
Vamos Eltern Kind Reisen	19,3
Bambino-Tours	18,2
KinderReiseWelt	17,6
For Family Reisen	16,5
Djoser Family	15,5
Gesundheits-/Wellnessurlaub	
Akon Aktivkonzept	17,6
Fit Reisen	16,2

Unternehmen	Score
Wainando	14,1
Hotels (Budget)	
B&B Hotels	23,2
Motel One	21,6
Meininger Hotels	20,5
A&O Hotels und Hostels	20,4
Hotels (Mittelklasse)	
InterCityHotels	21,3
H-Hotels	20,7
Dorint	20,0
Leonardo Hotels	19,6
Hotels (Premium)	
Sofitel	22,0
Althoff Hotels	20,9
Steigenberger Hotel	20,2
Maritim Hotels	19,6
Lindner Hotels & Resorts	19,2
Crowne Plaza	18,3
Mövenpick Hotels & Resorts	16,5
Kinder- & Jugendreisen	
Go Jugendreisen	20,9
Ruf Jugendreisen	19,2
Fit Jugendreisen	17,9
Solegro	16,6
Maxtours	16,3
Fun-Reisen	15,4
Online-Portale für Ferienunterkünfte	
Bestfewo.de	20,3
Casamundo.de	19,3
Tourist-online.de	18,9
Atraveo.de	18,2
Fewo-direkt.de	18,1
Ferienwohnungen.de	16,1

Unternehmen	Score
Reisebüros (online)	
Expedia.de	25,2
Opodo.de	24,9
Weg.de	24,8
Holidaycheck.de	23,9
Fluege.de	22,8
Ab-in-den-urlaub.de	21,6
Reisen.de	21,3
Travelchannel.de	21,2
Ltur.com	20,4
Reisebüros (stationär)	
Alltours Reisecenter	20,0
TUI ReiseCenter	19,2
Derpart Reisebüro	18,6
Lufthansa City Center	18,6
DER Reisebüro	18,4
First Reisebüro	17,7
Reiseveranstalter	
TUI	22,0
Alltours Flugreisen	20,1
Dertour	19,2
Schauinsland-Reisen	18,0
FTI	17,6
ADAC Reisen	17,3

Unternehmen	Score
Singlereisen-Anbieter	
Singlereisen.de	15,5
Adamare-singlereisen.de	13,5
Sprachreisen	
Do it Sprachreisen	19,9
Kolumbus Sprachreisen	17,5
Jürgen Matthes Schülersprachreisen	16,6
IST Int.Sprach- u.Studienreisen	16,6
Offaehrte Sprachreisen	16,6
LAL Sprachreisen	16,2
Kaplan International English	15,5
TravelWorks	15,0
Dr.Steinfels Sprachreisen	14,4
EF Education First	14,2
Studien-, Kultur- & Bildungsreisen	
Gebeco	18,5
Ikarus Tours	18,2
Studiosus	17,9
Chamäleon	16,6
Kiwi Tours	15,8
SKR Reisen	15,5
Dr.Tigges	14,9

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Mode Sie soll am besten nicht nur schick, sondern auch nachhaltig sein

Bekleidung & Styling

Fast nirgendwo zählt das Image so viel wie in der Fashion-Branche. Basis für einen guten Ruf ist nicht zuletzt die Weiterempfehlung innerhalb der eigenen Peergroup. Traditionsmarken wie C&A und Esprit trumpfen hier mit Scores von 39 und 38,5 groß auf. Fashion-Discounter Takko ist – wie im Vorjahr – spitze im Niedrigpreissegment (28,3). Bei den Schuhhändlern führen Siemes (26,3) und Deichmann (25,7) das Ranking an.

Unternehmen	Score
Baby- & Kleinkindausstattung	
Babyartikel.de	20,1
123babyland.de	19,7
Comfortbaby.de	19,2
Babymarkt.de	17,2
Hans-natur.de	16,8
HappyBaby	20,0
BabyMarkt (Babyprofi)	17,9
Berufsbekleidung (online)	
Burgia.de	21,5
Engelbert-strauss.de	21,1
Arbeitsschutz-express.de	20,4
7days.de	19,1
Jobeline.com/de-de	18,5
Modische-berufsbekleidung.de (Como)	17,9
Berufsbekleidung.de	17,6
Bp-online.com	17,2

Unternehmen	Score
Haix.de	17,0
Fashion	
C&A	39,0
Esprit	38,5
Tommy Hilfiger	36,3
s.Oliver	35,5
Gant	33,4
H&M	33,1
Ernsting's family	32,2
Bonprix	31,0
Engbers	26,9
Vero Moda	25,4
Tom Tailor	24,2
Babista	24,2
Fashion-Discounter	
Takko Fashion	28,3
NKD	27,8

Unternehmen	Score
KiK	24,9
Hemden & Blusen	
Excellent-hemd.de	20,4
Olymp.com	19,6
Eterna.de	18,9
Hemden-meister.de	17,4
Schuhhändler (online)	
Sioux.de	21,2
Jomodo.de	20,4
Mirapodo.de	19,5
Schuh-eelt.de	17,4
Elbandi.de	16,9
Asphaltgold.de	16,3
Schuhhändler (diverse Markenlinien)	
Siemes Schuhcenter	26,3
Deichmann	25,7
Görtz	25,6
Quick Schuh	24,2
Reno	24,0

Unternehmen	Score
Foot Locker	23,2
K+K Schuh-Center	22,7
Snipes	20,3
Sidestep	20,2
Schuhhändler (Eigenmarke)	
Tamaris	24,0
Ecco	23,1
Geox	21,0
Ara	19,6
Salamander	17,6
Wäsche & Strümpfe	
Lascana	26,5
Schiesser	25,6
Hunkemöller	25,2
Passionata	25,0
Triumph	23,6
Falke	22,8
Calzedonia	21,7

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Mobilität & Service

Beim Thema Auto sind die Deutschen kritisch. Ein Kfz-Dienstleister etwa wird nur dann weiterempfohlen, wenn der Service richtig gut ist und der Preis angemessen. Die besten Werte fahren hier unter anderem Quick Reifendiscount (Autoservice), Junited (Autoglasreparatur), Atp-autoteile und Mr. Wash (Autowaschanlagen) ein. Bei Motorrad-Shops führt der Bikershop Polo das Ranking deutlich an.

Unternehmen	Score
Autoglasreparatur	
Junited Autoglas	22,4
Carglass	21,6
Wintec Autoglas	20,2

Unternehmen	Score
Autoservice	
Quick Reifendiscount	21,8
First Stop	21,1
pitstop	20,3

Unternehmen	Score
Euromaster	20,1
Bosch Car Service	19,7
A.T.U	19,2
Premio Reifen + Autoservice	18,6
Stop + go	17,4
Vergölst	16,6
Autoteileshops	
Atp-autoteile.de	19,5
Kfzteile24.de	19,0
Lott.de	18,3
Rexbo.de	17,8
Kfzteile.com	16,6
Fuerst-autoteile.de	14,5
Autodoc.de	14,3
Autowaschanlagen	
Mr.Wash	22,5

Unternehmen	Score
CleanCar	21,5
Kärcher Clean Park	20,2
Best Carwash	19,2
Cosy-Wash	19,2
Motorrad-Shops	
Polo	20,9
Motorrad-Ecke	17,8
FC Moto	15,8
Reifenhändler (online)	
Goodwheel.de	21,9
Tirendo.de	19,6
Reifen.com	19,1
Reifendirekt.de	18,7
Giga-reifen.de	16,8

Höchste Weiterempfehlung
Quelle: ServiceValue

Foto: Adobe Stock

Vor-Ort-Service
Eine kompetente Beratung erhöht den Score

Freizeit & Erlebnis

Abgesagte Großveranstaltungen, menschenleere Shopping-Malls – die Konsum- und Freizeitbranche war von der Corona-Krise besonders stark gebeutelt. Laut Statista gaben deutsche Privathaushalte 2020 rund 162 Milliarden Euro für Freizeit, Unterhaltung und Kultur aus – rund sieben Prozent weniger als 2019. Großer Gewinner war der Online-Handel. Der Bruttoumsatz von Waren im E-Commerce stieg um 14,6 Prozent auf 83,3 Milliarden Euro. Die größte Produktauswahl findet man beim Online-Versandhändler Amazon. Der Vollsortimentler erzielt mit 43,5 einen hohen Empfehlungsscore. Lediglich das Bonussystem Payback schaffte einen höheren Wert (45,2). Im seit Sommer wieder geöffneten stationären Handel haben die Non-Food-Discounter die besten Scores.

Unternehmen	Score
Bonussysteme	
Payback	45,2
DeutschlandCard	39,3
Bürobedarf (online)	
Buerомarkt-ag.de	21,6
Viking.de	20,2
Printus.de	19,9
Otto-office.com	19,1
Bueroshop24.de	18,6
Kautbullinger.de	17,9
Schaefer-shop.de	17,6
E-Zigaretten-Shops	
Besserdampfen.de	19,6
Dampftbeidir.de	18,2
Riccardo-zigarette.de	17,6
Steamo.de	17,1
Dampfdorado.de	16,9
Rauchershop.eu	16,6
Liquido24.de	15,9
Erotik-Shops	
Eis.de	17,2
Beate-uhse.com	16,5
Funfactory.com	15,8
Orion.de	15,2
Amorelie.de	14,5
Vinico.com	13,6
Liebeslust.de	13,0
Fernlehrinstitute	
Akad University	21,2
Wilhelm Büchner Hochschule	20,6

Unternehmen	Score
SGD Studiengem. Darmstadt	19,6
Fernakad. f. Erwachsenenbildung	19,2
ILS Institut für Lernsysteme	19,0
HFH Hamburger Fern-Hochschule	18,6
Apollon	18,5
Eckert-Schulen	18,2
SRH Fernhochschule Riedlingen	17,9
Fotostudios	
Yourlook	18,0
PicturePeople	17,9
Studioline Photography	16,5
Fotodienste (online)	
Pixum.de	25,0
Cewe.de	24,6
Posterxxl.de	23,6
Smartphoto.de	22,2
Photobox.de	21,0
Meinxxl.de	20,0
Fotobuch.de	19,3
Saal-digital.de	19,0
Whitewall.com	18,2
Lidl-fotos.de	17,3
Pixelnet.de	16,5
1nightprint.de	16,4
Fotokasten.de	16,2
Freizeitparks	
Movie Park Germany	28,6
Europa-Park	28,2
Phantasialand	27,4
Heide Park Resort	26,9

Unternehmen	Score
Grußkarten	
Myprintcard.de	19,6
Kartenmacherei.de	18,5
Carinokarten.de	17,1
Heimtierbedarf (online)	
Zooplus.de	23,2
Zooroyal.de	21,2
Chronobalance.de	19,6
Tiierisch.de	19,6
Petspremium.de	18,4
Bitiba.de	16,9
Premiumpetshop.de	16,5
Futterplatz.de	16,3
Alsa-Hundewelt.de	16,0
Heimtierbedarf (stationär)	
Das Futterhaus	29,1
Fressnapf	28,7
Zoo & Co.	27,1
Kinderspielzeug & -bekleidung	
Spiele Max	23,9
MyToys	21,5
Rofu	20,4
Jako-o	19,8
Kinderwagenhersteller	
Hauck	22,6
ABC Design	20,9
Hartan	19,5
Peg-Perego	18,1
Quinny	17,8
Joolz	16,3
Gesslein	15,8
Musik- & Instrumentenfachhandel	
Thomann	19,1
Rock Shop	18,0
Session	17,7
Nachhilfeanbieter	
Schülerhilfe	23,3
Abacus Nachhilfeinstitut	22,1

Unternehmen	Score
Studienkreis	21,0
Lernwerk	19,8
Aha Nachhilfe	17,2
Non-Food-Discounter	
Tedi	32,8
Thomas Philipps	30,2
Mäc-Geiz	28,6
Centershop	27,9
Kodi	25,0
Online-Shops (Generalisten)	
Amazon.de	43,5
Otto.de	40,0
Ebay.de	38,2
Lidl.de	36,9
Bonprix.de	35,2
Tchibo.de	30,5
Weltbild.de	29,6
Norma24.de	28,5
Bader.de	27,9
Partnervermittlungen	
eDarling	20,6
Parship	18,3
ElitePartner	18,0
Lemonswan	16,4
Lovepoint	16,0
Gleichklang	15,9
Singlebörsen	
iLove	21,0
Finya.de	20,2
Neu	19,9
Lovescout24	17,9
TV-Shopping-Sender	
HSE	22,5
QVC	21,1
Sonnenklar.tv	19,6
GeniusPlusTV	18,6
Juwelo	18,4

Höchste Weiterempfehlung; *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock

Essen & Trinken

Die Gastrobranche hat in Zeiten der Pandemie besonders hart zu knabbern. Doch es gab auch Gewinner: Lieferdienste und Online-Lebensmittelhändler konnten sich zuletzt über stark steigende Umsätze freuen. Unter Pizzafans hat Call a Pizza mit 22,3 den höchsten Empfehlungsscore (ES), dahinter rangiert Freddy Fresh (21,5). Gute Erfahrungen haben die Kunden auch mit Shop.rewe.de gemacht (22,5) – hier wird der Warenkorb mit einem Klick online gefüllt.
In puncto Weiterempfehlung sind aber die klassischen Vor-Ort-Häuser noch immer deutlich erfolgreicher. Die Discounter Aldi, Lidl, Netto & Co. etwa erreichen allesamt einen ES von weit über 40. Dank gesunkener Inzidenzen und steigender Impfquoten sind nun auch wieder Restaurantbesuche möglich. Hier werden fleißig Tipps verteilt, wo sich ein Post-Lockdown-Dinner besonders lohnt. Unter den stationären Gastroketten haben Pizza Hut (23,1) und L'Osteria (21,0) die jeweils aktivste Weiterempfehlungs-Gemeinde. Bei den Burger-Restaurants ist Burgerista (25,5) der Konkurrenz eine Patty-Länge voraus.
Auch in puncto Vino sind die stationären Läden deutlich vorn. Die meiste Mundpropaganda gibt es für Jacques' Wein-Depot (20,2) und Mövenpick Weinhandel (19,8). Bei den Online-Weinhändlern sind Weinfreunde.de (18,6) und Vinzery.de (18,0) vorn.

Passender Begleiter
In Lebensmittelgeschäften finden Kunden Dinnerzutaten sowie den passenden Wein

Unternehmen	Score
Burger-Restaurants	
Burgerista	25,5
Burgerheart	24,1
Jim Block	21,8
Hans im Glück	21,6
Peter Pane	20,8
Fleischversender	
Gourmetfleisch.de	16,6
Otto-gourmet.de	15,6
Shop.block-house.de	14,7
Kreutzers.eu	14,3
Der-ludwig.de	14,1
Doncarne.de	13,9
Full-Service-Gastronomie	
Pizza Hut	23,1
L'Osteria	21,0
Block House	20,6

Unternehmen	Score
Kaffee-Shops	
Kaffeevorteil.de	23,5
Roastmarket.de	22,2
Kaffeeabo.de	21,6
Kaffeezentrale.de	21,3
Darboven-kaffee.de	20,8
Allvendo.de	19,3
Kochboxversender	
Hellofresh.de	22,2
Dinnerly.de	21,5
Marleyspoon.de	20,6
Lebensmittel-Discounter	
Aldi Nord	47,5
Netto Marken-Discount	47,3
Aldi Süd	46,8
Lidl	45,5
Penny	44,5

Genuss
Seit Ende des Lockdowns werden Burger & Co. wieder im Restaurant kredenzt

Unternehmen	Score
Lebensmittel-Einzelhändler	
Rewe	45,2
Edeka	44,9
Hit	35,6
Lebensmittel-Heimservice	
Eismann	26,0
Bofrost	23,5
Lebensmittelversender	
Shop.rewe.de	22,5
Picnic	22,4
Mytime.de	22,3
Edeka24.de	21,7
Bringmeister.de	19,9
Combi.de	18,5
Pizza-Lieferservice	
Call a Pizza	22,3
Freddy Fresh	21,5
Mundfein Pizzawerkstatt	20,4
Domino's	20,1
Blizzeria	18,6
Smiley's	18,1
Spirituosen (online)	
Spirituosen-superbillig.com	21,3
Rumundco.de	20,9
Drinkology.de	19,6

Unternehmen	Score
Weisshaus.de	19,0
Whiskyzone.de	17,8
Getraenkewelt.de	17,5
Verbrauchermärkte/SB-Warenhäuser	
Kaufland	43,4
Marktkauf	31,6
Real	31,0
Globus	29,5
Weinhändler (online)	
Weinfreunde.de	18,6
Vinzery.de	18,0
Weinvorteil.de	17,5
Belvini.de	17,4
Vinexus.de	16,9
Hawesko.de	15,8
Weinfuerst.de	15,2
Vinello.de	15,1
Wine-in-black.de	14,6
Rindchen.de	14,5
Vinatis.de	14,3
Weinhändler (stationär)	
Jacques'Wein-Depot	20,2
Mövenpick Weinhandel	19,8
Vino Weinmärkte	18,3

Höchste Weiterempfehlung; *Quelle: ServiceValue*

Fotos: Adobe Stock

Sport & Gesundheit

„Geimpft, genesen oder getestet" – die drei Gs machen seit dem Sommer endlich wieder Indoor-Sport und Gym-Besuche möglich. Zuvor profitierten vor allem die Online-Fitnessstudios vom monatelangen Lockdown, darunter auch Gymondo. Der Marktführer unter den digitalen Fitness- und Ernährungsplattformen erreicht einen Empfehlungsscore von 22,4 und liegt damit sogar vor Injoy (20,3), dem Spitzenreiter unter den klassischen Fitnessstudios.
Wer auch beim Home-Training nicht aufs passende Equipment verzichten möchte, der deckt sich beim Fitnessgeräte-Händler ein. Hier führt Gymcompany das Feld an (20,0), weitere acht Anbieter können sich mit überdurchschnittlich hohen Weiterempfehlungsscores brüsten. Ein breiteres Sortiment findet man in Sport- & Freizeitgeschäften. Die ES-Spitzenreiter Decathlon, Planet Sports und Intersport sind nicht nur mit Online-Shops präsent, sondern verfügen auch über ein bundesweites Filialnetz.
Auf eine besonders weiterempfehlungsbereite Kundschaft können die Drogeriemärkte setzen. Rossmann (54,4) und dm (53,2) erzielten dabei die höchsten Einzelscores aller Branchen. Selbst der Drittplatzierte, Drogerie Müller, überzeugt mit einem beeindruckenden Empfehlungswert von 42,5.

Durchblick
Optiker schnitten deutlich besser ab als ihre digitale Konkurrenz

Unternehmen	Score
Augenlaser-Kliniken	
EuroEyes	18,5
Smile Eyes	17,5
Care Vision	17,0
Lasik Germany	15,7
Drogerien	
Rossmann	54,4
dm-drogerie markt	53,2
Drogerie Müller	42,5
Elektrogeräte für Gesundheit	
Beurer	19,1
Pari	18,6
Medisana	17,7
Sanitas	17,5
Fitnessstudios	
Injoy	20,3
FitnessLoft	19,3
FitX	18,8
All inclusive Fitness	18,5
Mrs.Sporty	18,2
Easyfitness.club	17,6
Fitness First	16,2
Fitbox	16,1
Körperformen	16,0
Clever fit	15,8
Fitnessstudios (online)	
Gymondo.de	22,4
Fitnessraum.de	21,5
Myfitnessvideo.com	20,6
Fin.de	18,6

Home-Workout
Vom Lockdown haben besonders digitale Fitnessstudios profitiert

Unternehmen	Score
Fitnessgeräte-Händler	
Gymcompany.de	20,0
Hammer Sport	18,5
Asviva.de	18,3
Cardiofitness	17,8
Sportstech.de	17,1
Technogym.com/de	16,9
Gorillasports.de	16,3
Kuebler-sport.de	16,1
Sport-Tiedje	15,8
Gesundheitsprodukte	
Abtei	20,4
Sanostol	18,7
Scholl	17,8
Hörgeräteakustiker	
Kind Hörgeräte	19,2
Geers	18,5
Hörgeräte Langer	16,3
Hörgeräte Bonsel	15,9
Amplifon	15,6
Kontaktlinsen-Versandhändler	
Lensbest.de	18,7
Kontaktlinsen.de	17,4
321linsen.de	16,1
Volens.de	15,5
Optiker	
Apollo Optik	29,2
Fielmann	27,3
Aktivoptik	24,1
Binder Optik	19,0
Abele-Optik	18,1
Krass Optik	17,6

Unternehmen	Score
Optiker (online)	
Brille24.de	19,4
Misterspex.de	18,3
My-Spexx.de	16,0
Trendoptiker.de	15,8
Reitsport (online)	
Kavalio.de	20,2
Kraemer.de	19,7
Schockemoehle.net	19,5
Horze.de	18,6
Wahl-reitsport.com	18,6
Loesdau.de	17,9
Fundis-reitsport.de	16,5
Reiterladen24.de	16,3
Equiva.com	15,9
Sport- & Freizeitgeschäfte	
Decathlon	21,5
Planet Sports	20,7
Intersport	20,5
Sportnahrung (online)	
Bodylab24.de	19,7
Body-attack.de	19,4
Fitmart.de	18,2
Sportnahrung-engel.de	17,1
Sportnahrung.de	17,1
Shape-You.de	16,8
Power-fitness-shop.de	15,7
Zahnschienen	
DrSmile	22,4
PlusDental	21,5
Smileunion	20,9
SmileDirectClub	18,5

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Fotos: Adobe Stock

Haus & Technik

Rückblick: Während des zweiten Lockdowns mussten auch die Baumärkte und Gartencenter ihre Pforten schließen. Immerhin konnten Hobbybastler und Pflanzenfans ihre Einkäufe online bestellen und via Click & Collect vor Ort abholen. Schließlich verfügen die großen Händler alle auch über entsprechende Digitalshops. In Sachen Weiterempfehlung ist das Einkaufserlebnis vor Ort jedoch klar im Vorteil. Toom und B1 Discount Baumarkt etwa erreichen beide einen Score von über 40. Zum Vergleich: Die reinen Online-Anbieter kommen maximal auf 21,5 (Baumarkt-deutschland.de) und 21,3 (Sonderpreis-baumarkt.de).
Außerdem zeigt die Kategorie, welche Unternehmen im Bereich Garten-, Sanitär-, Haushaltsgeräte-Fachhandel & Co. am häufigsten weiterempfohlen werden. Unter den Spitzenreitern finden sich bekannte Namen wie Vorwerk (Haushaltskleingeräte), Gardena (Garten- und Motorgeräte) und Stiebel Eltron (Haustechnik). Elektronikriese Samsung hat sowohl bei Technik als auch im Service die Nase vorn.

Selbst ist der Mann
Baumärkte erlebten während der Pandemie einen Boom

Unternehmen	Score
Baumärkte	
Toom	41,6
B1 Discount Baumarkt	40,5
Obi	38,5
Hellweg	36,5
Bauhaus	36,2
Hornbach	35,6
Baumärkte (online)	
Baumarkt-deutschland.de	21,5
Sonderpreis-baumarkt.de	21,3
Onlineshop-baumarkt.de	20,6
Benz24.de	18,3
Markenbaumarkt24.de	18,0
Baumarktdiscount.de	17,9
Dachziegelhersteller	
Meyer-Holsen	20,6
Wienerberger	20,2
BMI Braas	18,0
Nelskamp	16,5
Garten- & Motorgerätehersteller	
Gardena	21,6
Wolf-Garten	20,1
Stihl	19,3
McCulloch	17,8
Husqvarna	17,1
Dengbar	16,7
Einhell	16,3
Gartenbedarf	
Gartenhaus-gmbh.de	18,9
Garten-und-freizeit.de	18,9
Gartenhaus.de	17,6
Mein-gartenshop24.de	17,6
Steda-online.de	15,8
Gartencenter	
Blumen Risse	22,3
Pflanzen-Kölle	21,3
Grün erleben	20,9
Schley's Blumenparadies	20,0
Garten-Center Kremer	19,8
Bellandris Gartencenter	19,6
Dehner	19,5
Gartencenter Nordharz/Grünwald	19,4
Gartencenter Meckelburg	18,5
1A Garten	18,5
Gartenzaun (online)	
Zaun24.de	21,6
Zaunfuchs.de	20,5
Zaun-Shop.de	20,3
Gartenzaun24.de	19,6
Zaunfreunde.de	18,6
Mein-zaunshop.de	17,5
Shop.a1-zaundiscount.de	17,3
Grill-Fachhändler (online)	
Grillfuerst.de	21,8
Grillshop-24.de (Pieper)	20,1
Bbq24.de	18,9
Santosgrills.de	17,0
Grillgoods.de	16,2
Grillhersteller	
Weber	20,2
Enders	19,6
Landmann	19,6
Outdoorchef	18,0
Barbecook	17,9
Hausgeräteservice	
Samsung	37,6
AEG	36,7
Bosch	35,7
Siemens	34,5
Miele	33,5
Liebherr	32,7
Bauknecht	32,0
LG	30,5
Haushaltsgroßgeräte-Hersteller	
Samsung	40,2
AEG	39,1
Bosch	38,4
Miele	34,6
Berbel	34,5
Bora	33,9
Siemens	32,5
Bauknecht	32,3
Liebherr	27,1
Haushaltskleingeräte-Hersteller	
Vorwerk	29,7
Dyson	28,5
Tefal	27,5
Rowenta	26,6
Kenwood	25,6
Braun	24,6
KitchenAid	24,2
Melitta	24,0
Krups	23,9
Jura	23,3
Severin	23,2
Graef	22,6
Haustechnik	
Stiebel Eltron	22,5
Vaillant	21,5
Viessmann	20,5
Wolf	19,6
Pool-Fachhändler	
Pool-Systems	21,3
Aquacomet	19,5
Reps Pools	17,5
Pool-Shops	
Poolspecial.de	18,6
Pool-chlor-shop.de	17,6
Poolsana.de	17,6
Best-pool-shop.de	17,0
Pooltotal.com	16,9
Poolmegastore.de	16,3
Poolpowershop.de	16,2
Pool.net	15,6
Sanitär	
Kronenbach	21,5
Burgbad	21,0
Pelipal	20,5
Grohe	20,3
Puris	20,0
Keuco	19,5
Kaldewei	18,8
Herzbach	18,7
Emco	18,5
Hansgrohe	17,8
Kludi	17,5
Schaltersystemhersteller	
Gira	17,9
Busch-Jaeger	16,9
Sicherheitstechnik (online)	
Wagner-sicherheit.de	19,9
Expert-security.de	18,4
Sicher24.de	17,6
Endlich-sicher.de	16,9
Werkzeughersteller	
Hilti	22,6
Bosch Power Tools	22,2
Einhell	21,6
Black+Decker	20,5
Makita	19,6
Festool	19,2

Höchste Weiterempfehlung
Quelle: ServiceValue

Foto: Adobe Stock

Wohnen & Einrichten

Vom Badausstatter über Polstermöbelunternehmen, vom Bettengeschäft bis hin zum Umzugsunternehmen – in dieser Kategorie sind die Branchengrößen rund ums Thema Möbel und Einrichten gelistet. Den höchsten Score unter den klassischen Möbelhäusern erreichte Höffner (35,7). Der Dauersieger der vorigen Jahre, Ikea, fährt mit 31,5 ebenfalls einen überdurchschnittlichen ES ein. Bei den Möbel-Discountern liegt erneut Poco vorn (37,5). Ein Großteil der Kunden ist offenbar überzeugt von dem günstigen Möbelsortiment und hat das Unternehmen bei Familie, Freunden und Bekannten weiterempfohlen. Discounter-Konkurrent Roller folgt auf dem zweiten Platz (34,5). Höchste Werte in ihrem Bereich erzielten auch WMF, Allnatura und Matratzen Concord.

Teppich
Sowohl Discounter als auch Möbelhändler bekamen viele Weiterempfehlungen

Unternehmen	Score
Badausstatter	
Die Badgestalter	21,8
Paulsen-Gruppe	21,4
Richter + Frenzel	20,0
Badambiente (Kurt Pietsch)	19,1
Mosecker	17,8
Elements	16,9
Badshops	
Megabad.com	21,6
Mach-dein-bad.de	20,3
Reuter.de	19,7
Neuesbad.de	18,4
Emero.de	17,6
Baddepot.de	17,3
Sonono.de	16,4
Shkshop.com	15,6
Calmwaters.de	15,5
Betten & Zubehör	
Matratzen Concord	19,6
Snoozeproject.de	18,5
Brunobett.de	17,7
Betten-abc.de	16,5
Schlafwelt.de	15,2
Matratzenunion.de	15,0
Blumenversender	
Bezahlbare-Blumen.de	20,9
Valentins.de	20,2
Blume2000.de	20,1
Blumenfee.de	19,7
Fleurop.de	19,3
Blumeideal.de	18,5
123blumenversand.de	18,3
Bluvesa.de	18,0
Floraprima.de	17,7
Bodenbelagspezialisten (online)	
Fliesenmax.de	22,1
Fliesenrabatte.de	21,9
Teppichscheune.de	21,2

Unternehmen	Score
Raumtrend-hinze.de	20,4
Tepgo.de	19,5
Fliesenverkauf.eu	19,4
Bricoflor.de	19,3
Bodenversand24.de	18,9
Fliesen-sale.de	17,9
Planeo.de	17,0
Fliesenoutlet-Shop24.de	16,8
Ruugs.de	16,2
Fachmärkte für Wand/Boden	
Hammer zuhause	19,6
Sonnen Herzog	18,5
Frick Fachmarkt	16,9
Fenster & Türen (online)	
Fenstermaxx24.com	21,5
Fensterversand.com	20,0
Fenster-sparfuchs.de	19,6
Fensterheld.de	19,2
Fenster24.de	18,5
Deutsche-fensterwerke.de	17,9
Fensterdepot24.de	17,8
Bew24-fenster.de	17,7
Fenstersichtschutz (online)	
Jaloucity.de	18,5
Rollomeister.de	17,6
Livoneo.de	16,8
Rollorieper.de	16,5
Jalousiescout.de	15,6
Plissee-Experte.de	14,6
Fliesenmärkte	
Keramundo	22,0
Linnenbecker	20,6
Fliesen Discount	19,2
Taxis Fliesen	18,5
Fliesen Zentrum	18,5
Haushaltswaren/Küchenutensilien	
WMF	26,8
Fackelmann	26,2

Unternehmen	Score
Elo	25,6
Tupperware	25,2
Gefu	24,3
Fissler	24,0
Silit	23,9
Emsa	23,0
Koziol	22,6
Zwilling	21,6
Schulte-Ufer	20,6
Kindermöbelhersteller	
Schardt	21,6
De Breuyn	20,0
Paidi	19,2
Woodland	18,5
Skandic	18,1
Küchenhändler (online)	
Kuechenquelle.de	21,5
Kuechen-for-you.de	18,5
Küchenhersteller	
Nobilia	19,6
Pino	18,5
Alno	18,4
Alma Küchen	17,8
Schüller Küchen	17,3
Nolte	16,9
Schmidt Küchen	16,3
Küchenmärkte	
Plana Küchenland	21,5
Dassbach Küchen	21,0
Reddy Küchen	20,2
Asmo Küchen	18,8
Küche & Co.	17,7
Musterhaus Küchen	17,5

Unternehmen	Score
Lampenshops	
Paul-neuhaus.de	22,6
Wohnlicht.com	22,0
Lampenundleuchten.de	21,3
Led-lampenladen.de	20,5
De.paulmann.com	19,5
Click-licht.de	19,4
Lampenwelt.de	19,1
Highlight-led.de	18,6
Skapetze.com	18,6
Led-centrum.de	18,3
Massivholzmöbel	
Allnatura.de	19,8
Massivum.de	19,1
Massivholz-moebel24.de	18,6
Matratzenhersteller	
Schlaraffia	24,6
Emma	23,9
Ravensberger Matratzen	23,0
Bett1.de	22,4
f.a.n. frankenstolz	20,1
Möbel nach Maß (online)	
Meine-moebelmanufaktur.de	18,7
Frohraum.de	17,7
Audena.de	17,6
Schrankplaner.de	17,2
Deinschrank.de	16,5
Möbelhändler	
Höffner	35,7
Segmüller	34,0
XXXL Möbelhäuser	33,9
Dänisches Bettenlager	32,5
Ikea	31,5

Foto: Adobe Stock

Wohnen & Einrichten

Unternehmen	Score
Porta Möbel	30,6
Möbel Hardeck	27,6
Möbel Wanninger	26,6
Möbel biller	25,0
Möbelhof	24,3
Opti-Wohnwelt	23,7
Schaffrath	23,2
Möbel Kraft	23,0
Wohn-Center Spilger	22,9
Möbelhändler (Discount)	
Poco Einrichtungsmärkte	37,5
Roller	34,5

Unternehmen	Score
Boss Möbel	28,3
MömaX	27,1
Möbelmarken	
Rauch Möbel	22,0
Mondo	21,5
Musterring	20,9
VITO-Möbel	20,0
W. Schillig	19,6
Voglauer	19,6
Hartmann Möbel	18,6
Hülsta	17,6
Koinor	17,5

Unternehmen	Score
Wöstmann	17,2
Disselkamp	16,4
Pflanzenversender	
Baldur-garten.de	23,6
Poetschke.de	22,3
As-garten.de	21,5
Baumschule-horstmann.de	19,6
Bakker.com	18,5
Garten-schlueter.de	17,6
Polstermöbelspezialisten	
Multipolster	20,5
Uni Polster	19,6

Unternehmen	Score
Polster Aktuell	17,0
Trösser	16,9
Umzugsunternehmen	
Dachser & Kolb	19,6
Hansetrans	18,6
Movinga	17,7
Euromovers	16,7
DMS Umzug und Logistik	15,5
Confern	14,7

Höchste Weiterempfehlung
Quelle: ServiceValue

Kommunikation & Unterhaltung

Ob Handy, Kamera oder Ultra-HD-TV oder Spielekonsole: Der Lockdown bescherte der hiesigen Elektronikbranche einen wahren Boom. Allein der Absatz von Fernsehern stieg 2020 um 11,2 Prozent auf 7,2 Millionen Geräte. Technik-Vollsortimenter wie MediaMarkt und Saturn setzten in dieser Zeit vor allem auf ihre Online-Shops. Inzwischen sind die Geschäfte wieder geöffnet – und die beiden Marktführer in Sachen Weiterempfehlung erneut spitze.

Aus User-Sicht hat Samsung die besten Weiterempfehlungs-Karten – erneut höchster Score unter den Elektronikherstellern.
Vor allem für weniger bekannte Fachhändler ist Mund-zu-Mund-Propaganda Gold wert. Den besten Namen in ihrem Segment machten sich Kameraspezialist Foto-mundus.de, PC-Fachmarkt Arlt und Elektronikversand Pollin.de.

Technik
Elektro-Fachmärkte erzielten hohe Weiterempfehlungswerte

Unternehmen	Score
Computer-Fachmärkte	
Arlt Computer	20,7
K&M Computer	19,2
PC-Spezialist	18,6
Drucker & Zubehör (online)	
Druckerzubehoer.de	20,1
Druckerpatronen.de	19,6
Fairtoner.de	19,5
Hq-patronen.de	18,3
Tintenalarm.de	17,8
Tonermacher.de	17,6
Tonermaus.de	17,3
Prindo.de	17,1
Patronenwelt.de	17,0
Drucker-guenstiger.de	16,8
Asc-toner.net	16,5
Tonerpartner.de	16,3
Druckereien (online)	
Saxoprint.de	20,6

Unternehmen	Score
Onlineprinters.de	19,6
Wir-machen-druck.de	18,6
Viaprinto.de	18,0
Druckdiscount24.de	17,5
Overnightprints.de	17,3
Printplanet.de	17,0
Vistaprint.de	16,7
Elektro-Fachmärkte	
MediaMarkt	35,2
Saturn	33,7
Euronics	29,9
Elektro-Generalisten (online)	
Computeruniverse.net	22,1
Notebooksbilliger.de	22,0
Ao.de	21,4
Cyberport.de	19,5
Elektronikhersteller	
Samsung	36,0
Sony	35,2

Unternehmen	Score
Acer	32,0
Canon	30,3
Panasonic	29,1
LG	27,2
Medion	26,6
Elektronikversandhändler	
Pollin.de	20,6
Voelkner.de	19,3
Elv.de	18,9
Handy & Zubehör (online)	
Sparhandy.de	23,5
Schutzfolien24.de	21,8
Modeo.de	20,2
Deinhandy.de	20,1
Handyflash.de	20,0
Deindesign.de	19,5
Talk-point.de	19,0

Unternehmen	Score
Handyzubehoer.de	18,9
Telefon.de	18,9
Kamera & Zubehör (online)	
Foto-mundus.de	17,9
Calumetphoto.de	17,2
Fotokoch.de	17,1
Ac-foto.com	16,9
Foto-erhardt.de	16,3
Foto-leistenschneider.de	16,1
Digitfoto.de	15,6
PC & Notebook (online)	
One.de	18,5
Easynotebooks.de	17,3
Agando-shop.de	17,0
Csl-computer.com	16,6
Mindfactory.de	15,3

Höchste Weiterempfehlung *Quelle: ServiceValue*

Foto: Adobe Stock