

DEUTSCHLANDS
KUNDENCHAMPIONS
2017

www.deutschlands-kundenchampions.de

Benchmarkbericht zum Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2017“

Der Wettbewerb für Unternehmen,
die ihre Kunden zu Fans machen

Initiatoren:

F.A.Z.-INSTITUT

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

forum!
Für beste Beziehungen

Marktforschung
Beratung
Umsetzung

Inhaltsverzeichnis

1. Der Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“
2. Das Untersuchungsdesign
3. Die Zertifikatsträger von „Deutschlands Kundenchampions 2017“
4. Ergebnisse der Kundenbewertung
5. Fazit: Status quo Kundenbeziehungsmanagement
6. Die Initiatoren und Partner
7. Ihre Anmeldung für „Deutschlands Kundenchampions 2018“

Der Wettbewerb

- Das F.A.Z.-Institut, die Deutsche Gesellschaft für Qualität und forum! suchen jährlich im Rahmen des bundesweiten Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“ die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen.
- „Deutschlands Kundenchampions“ ist der erste Wettbewerb für alle Unternehmen in Deutschland. Denn die Initiatoren sind überzeugt, dass Spitzenleistung in der Kundenbeziehung unabhängig von der Branche und der Ausrichtung möglich ist. Damit ist dieser Ansatz „vom Kunden her“ gedacht, denn die Kunden vergleichen Leistungen auch über Branchengrenzen hinweg.
- Ausgezeichnet werden Unternehmen, die ihre Kunden begeistern und durch eine exzellente kundenorientierte Unternehmensführung die Voraussetzung für langfristigen Erfolg ihrer Kundenbeziehungen schaffen.
- Die teilnehmenden Unternehmen werden dafür einem Rundum-Kundenbeziehungs-Check unterzogen.
- Der Wettbewerb wurde 2008 erstmals veranstaltet.

Der Nutzen für Unternehmen

→ Benchmarking mit den Besten

- Der Vergleich mit den besten Teilnehmern ermöglicht eine klare Standortbestimmung für das eigene Unternehmen.

→ Wissen, lernen, besser werden

- Die Stärken und Schwächen im Hinblick auf die emotionale Kundenbindung werden aufgezeigt – die Unternehmen wissen so genau, wo sie stehen.
- Die Unternehmen erhalten zudem konkrete Hilfestellung und Handlungsempfehlungen bei der Optimierung ihres Kundenbeziehungsmanagements.

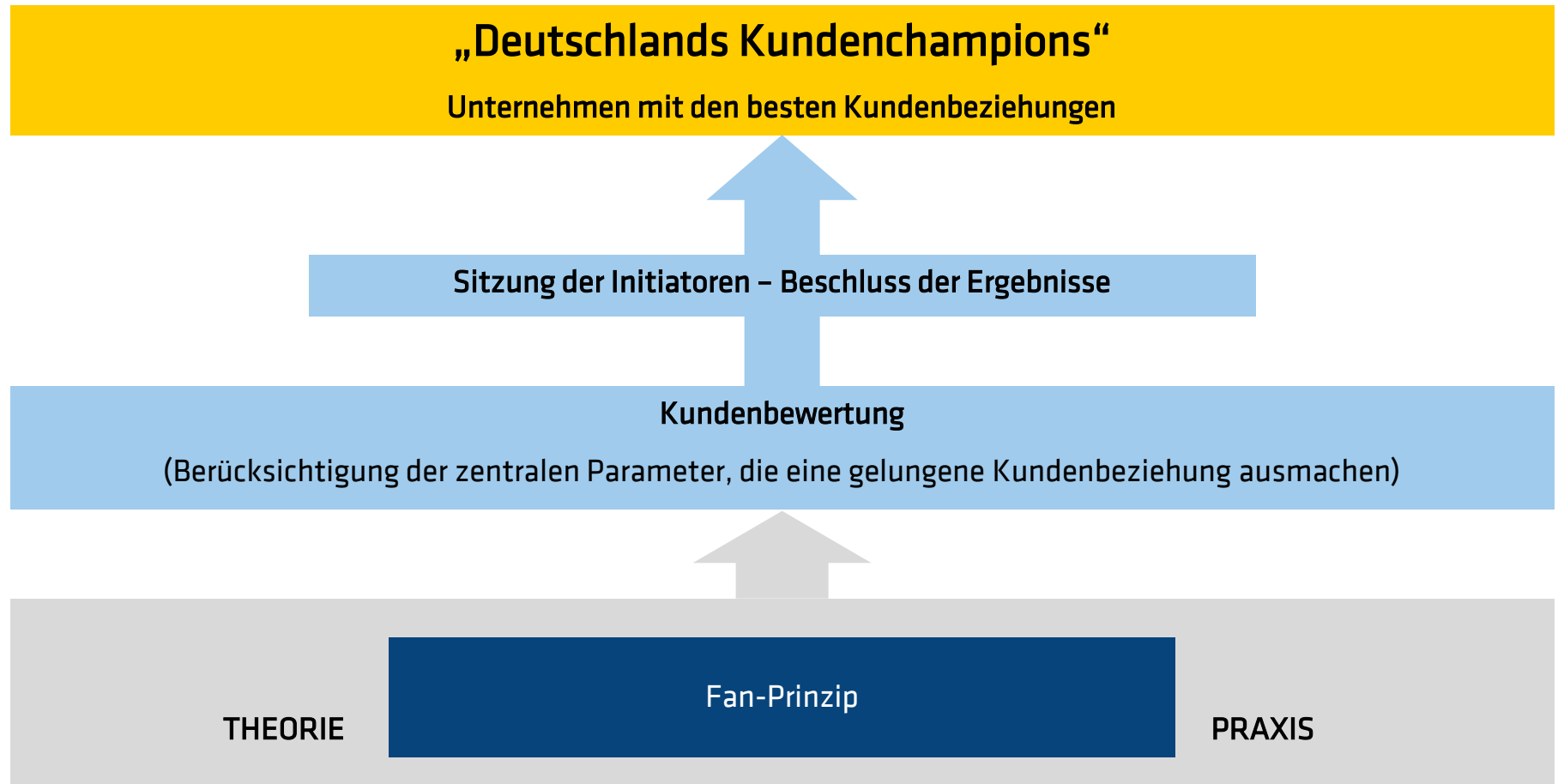
→ Begehrtes Zertifikat

- Die besten Unternehmen erhalten das Zertifikat „Deutschlands Kundenchampions“.
- Mit dem Zertifikat differenzieren sie sich am Markt und erhalten ein attraktives Marketing- und Vertriebsinstrument.

→ Medienwirksame Anerkennung

- Die Unternehmen profitieren von der umfangreichen medialen Berichterstattung rund um den Wettbewerb und die Preisverleihung.

Bewertungsmodell „Deutschlands Kundenchampions“



Das Ziel: Kunden zu Fans machen

- **Fan-Kunden** zeichnen sich nicht nur durch hohe Zufriedenheit, sondern vor allem durch eine sehr **hohe emotionale Bindung** aus.
- Emotional gebundene Kunden – messbar mittels **Fan-Indikator** – kaufen häufiger, sind weniger preissensibel und generell unempfindlicher gegenüber Konkurrenzangeboten. Sie empfehlen das Unternehmen öfter weiter und sind damit begeisterte Fans des Unternehmens bzw. Anbieters oder einer Marke.

Fan-Verhalten: Der Wert von Fan-Kunden



Bedingungslose Treue

Weiterhin Kunde, obwohl...

... Freunde vom Produkt abraten

Fans 84 %

Andere 43 %

... es Qualitätsprobleme gibt

Fans 64 %

Andere 24 %



Weiterempfehlung

In den letzten 12 Monaten...

... mindestens zweimal weiterempfohlen

Fans 69 %

Andere 36 %

Anzahl positiver Äußerungen (∅)

Fans 10

Andere 3,4



Kaufhäufigkeit/ Ausgabebereitschaft

Kaufhäufigkeit (mind. einmal/Monat)

Fans 54 %

Andere 43 %

Durchschn. Ausgaben pro Einkauf

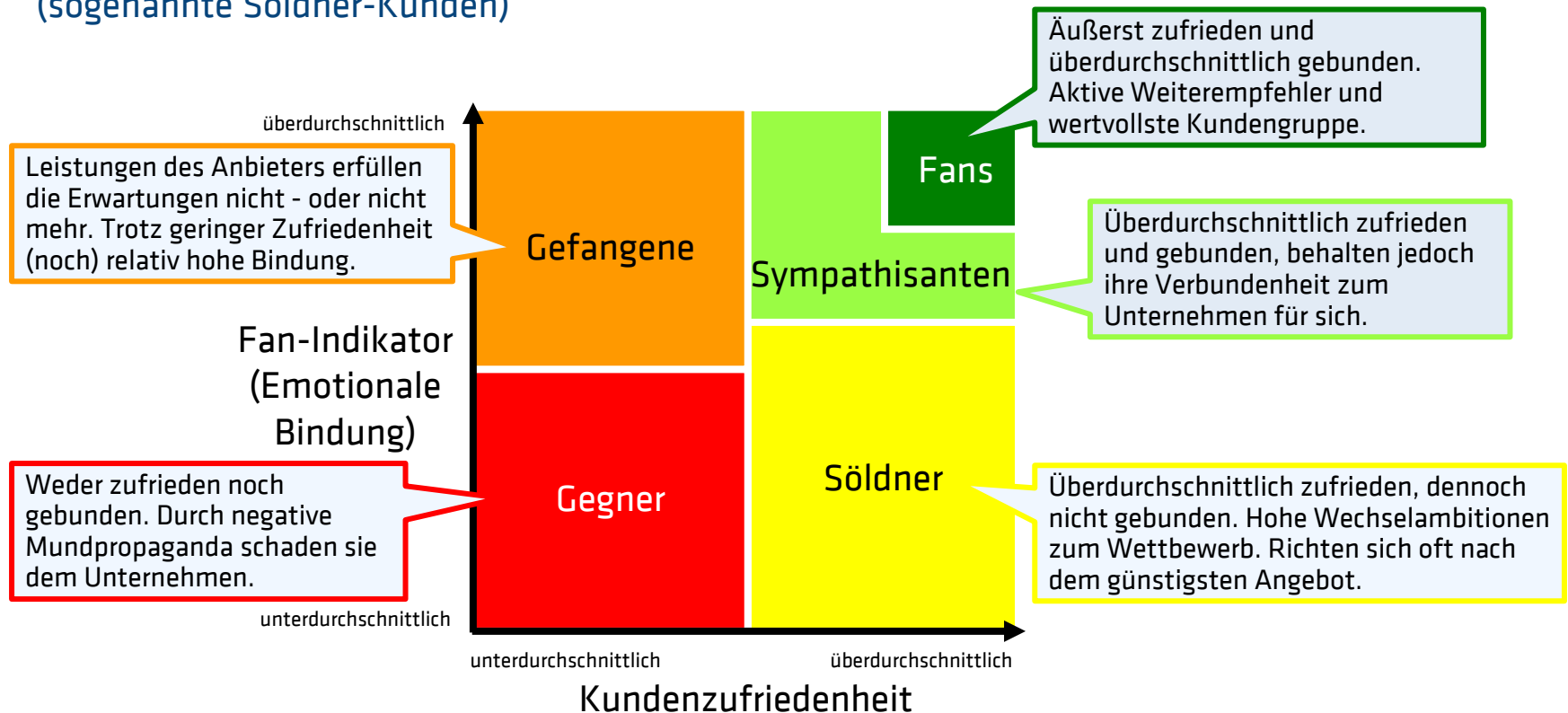
Fans 50 Euro

Andere 38 Euro

Daten aus der forum!-Grundlagenforschung Fanfocus Deutschland

Die richtige Zielgröße messen: Kundenzufriedenheit alleine reicht nicht aus, um Kunden zu binden

- Kundenzufriedenheit allein ist nicht mehr die einzig richtige Zielgröße für Unternehmen, denn knapp ein Viertel der Kunden sind zwar hochzufrieden mit den Leistungen eines Unternehmens, aber dennoch nicht gebunden (sogenannte Söldner-Kunden)



Kundenbewertung: Vorgehen

- Das Kundenfeedback wird durch telefonische Interviews, durch Online-Befragungen oder durch persönliche Vor-Ort-Befragungen (Point of Sale) eingeholt.
- Insgesamt werden pro Unternehmen 100 Kunden (Paket Basis + Classic) bzw. 300 Kunden (Paket Premium) befragt. Die Adressen werden, sofern vorhanden, vom Unternehmen zur Verfügung gestellt.
- Die Kunden bewerten das Unternehmen hinsichtlich der relevanten Faktoren für ein hervorragendes Kundenbeziehungsmanagement.
- Der Fragebogen basiert auf den Erkenntnissen der Grundlagenforschung zu den Erfolgsfaktoren im Beziehungsmanagement. So werden z. B. die zentralen Kennziffern zur Ermittlung der emotionalen Kundenbindung, der Kundenzufriedenheit und des Unternehmensimages erfasst. Darüber hinaus liegt ein besonderer Fokus auf Aspekten der wahrgenommenen Kundenorientierung.
- Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 100 Punkte.

Vergleichswerte innerhalb des Berichts

→ Alle Teilnehmer:

- Der „Durchschnittswert“ entspricht dem Mittelwert über alle Teilnehmer des Wettbewerbs.
- Der „Spitzenwert“ ist der beste Wert, der für das jeweilige Merkmal erzielt wurde.
- Der Mittelwert über die besten zehn Unternehmen des Wettbewerbs wird in der Gruppe „Top-10-Unternehmen“ abgebildet.

→ Ausrichtung:

- Gegenüberstellung von Unternehmen mit Kontakt zu Endverbrauchern „B2C“ oder zu Geschäftskunden „B2B“

→ Wirtschaftssektor:

- Die Ergebnisse der Unternehmen werden getrennt nach den Sektoren „Industrie“, „Handel“ und „Dienstleistung“ dargestellt.

→ Betriebsgrößenklasse:

- Gegenüberstellung von kleinen Unternehmen mit „Unter 50 Mitarbeitern“, „50 bis 499 Mitarbeitern“, „500 bis 4.999 Mitarbeitern“ und „ab 5.000 Mitarbeitern“.

Die Top 3 nach Betriebsgrößenklassen 2017 (1/2)

Bis 50 Mitarbeiter

50 bis 499 Mitarbeiter

B2B/B2C

Kategorie B2C

Kategorie B2B

1. Platz



Evenord-Bank eG-KG



Wohn- und Pflegegemeinschaft
Seniorenheim St. Josef
Hauzenberg

Caritas Wohn- und Pflegegem.
Seniorenheim St. Josef

Soldan

Hans Soldan GmbH

2. Platz

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

beck-shop.de



Volkshochschule Reckenberg-Ems
gem. GmbH



Jökel Bau

3. Platz

KOPP

Kopp Schleiftechnik GmbH

**BANKHAUS
AUGUST LENZ**

Die persönlichste Privatbank

Bankhaus August Lenz
& Co. AG

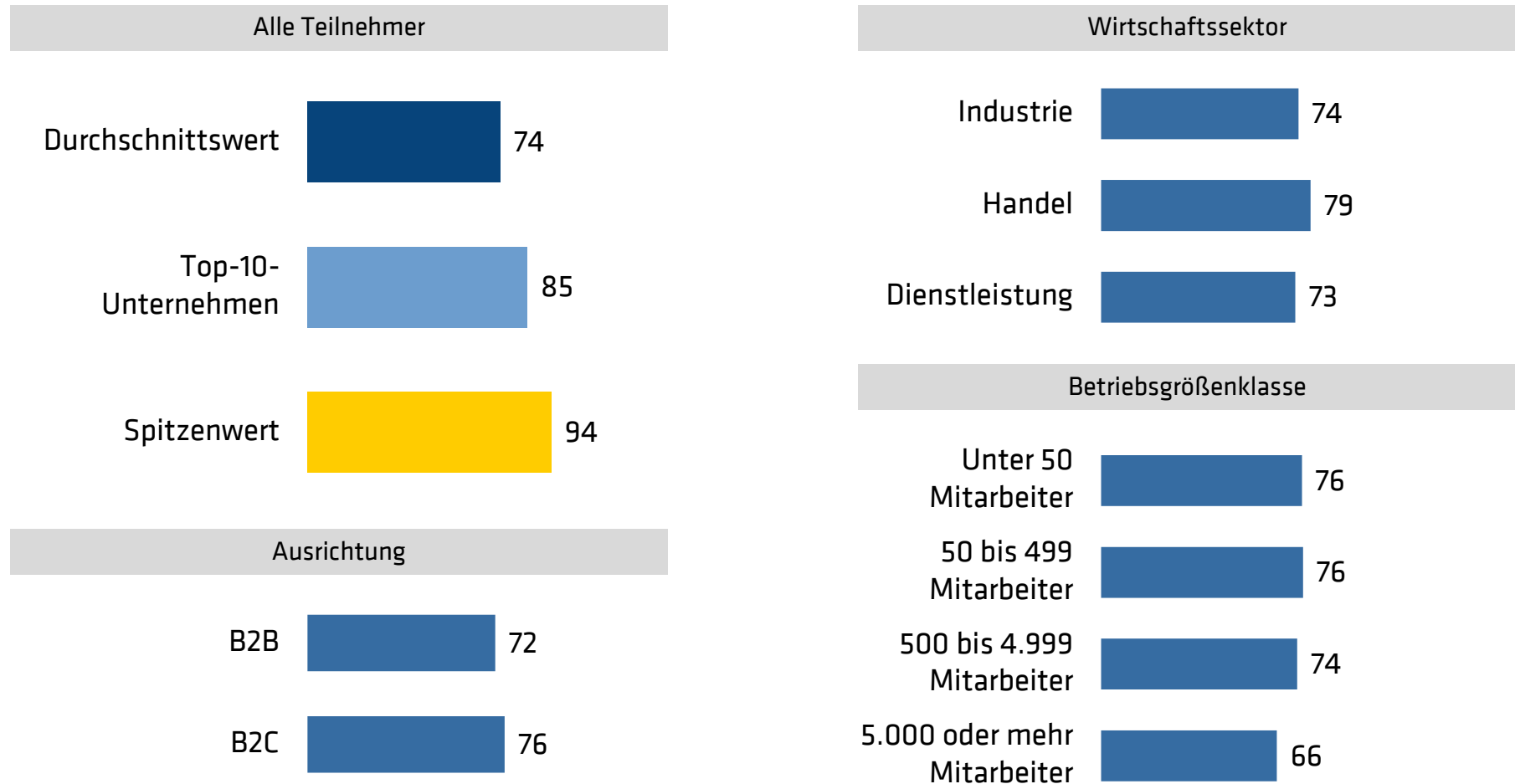
Agenda:

Agenda Informationssysteme
GmbH & Co. KG

Die Top 3 nach Betriebsgrößenklassen 2017 (2/2)

	500 bis 4.999 Mitarbeiter		Ab 5.000 Mitarbeiter
	Kategorie B2C	Kategorie B2B	B2B/B2C
1. Platz	 <p>HSE 24</p> <p>Home Shopping Europe GmbH</p>	 <p>office discount Super-Niedrig-Preise!</p> <p>office discount GmbH</p>	 <p>Emirates</p> <p>Emirates</p>
2. Platz	 <p>Diakonie Güstrow</p> <p>Diakonie Güstrow e.V.</p>	 <p>Schöck Zuverlässigkeit trägt</p> <p>Schöck Bauteile GmbH</p>	 <p>Fielmann</p> <p>Fielmann AG</p>
3. Platz	 <p>Heiligenfeld <i>... auf dem Weg zu einem guten Leben!</i></p> <p>Heiligenfeld GmbH</p>	 <p>DELO</p> <p>DELO Industrie Klebstoffe GmbH & Co KGaA</p>	 <p>HUK-COBURG Aus Tradition günstig</p> <p>Sparte: Hausratversicherung</p> <p>HUK-Coburg</p>

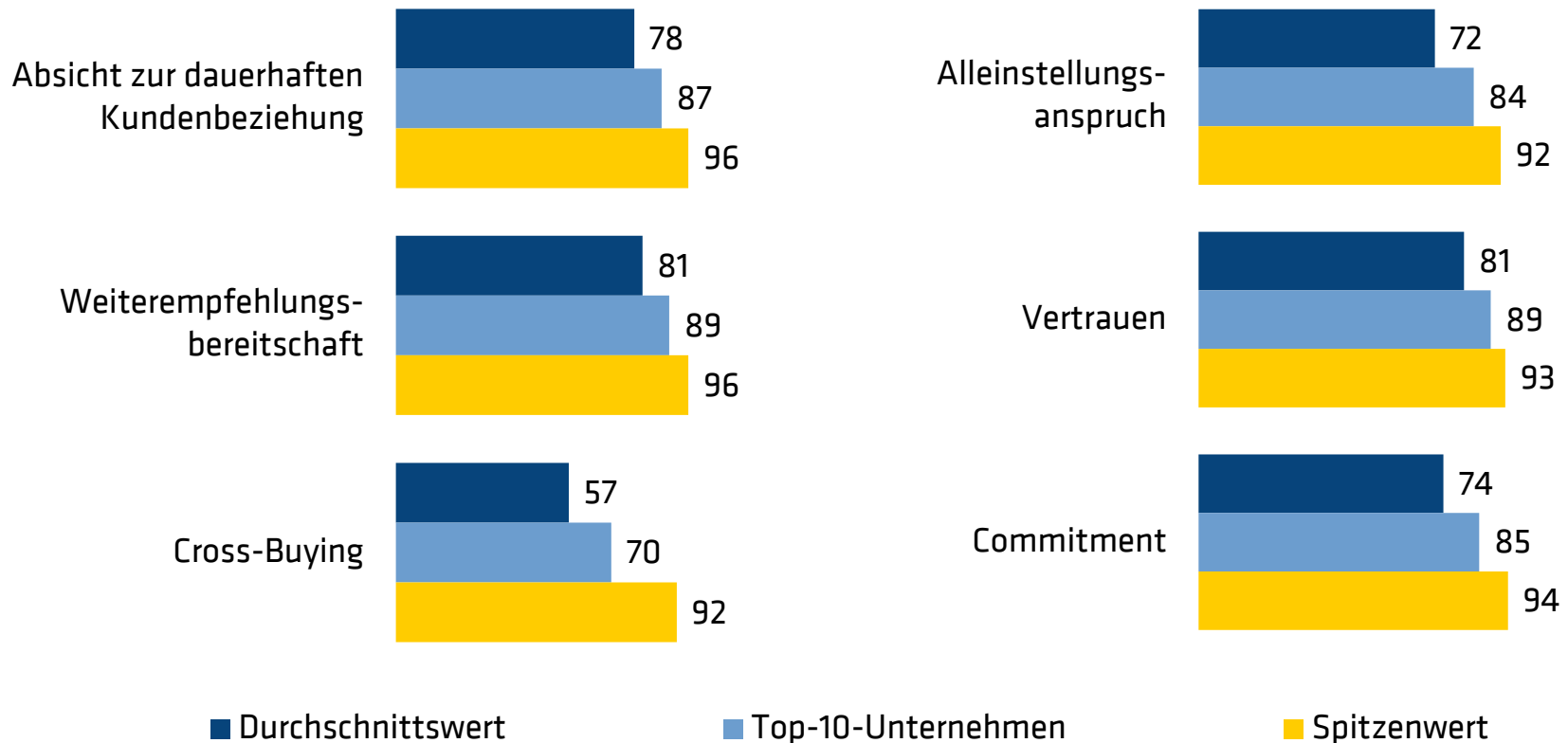
Fan-Indikator (Bewertung der emotionalen Kundenbindung) im Vergleich



Mittelwerte auf einer Skala von 0 (keine Bindung) bis 100 (maximale Bindung)

Bewertung der Indikatoren der emotionalen Kundenbindung

Zustimmung zu Aussagen der emotionalen Kundenbindung (Basis für den Fan-Indikator)



Mittelwerte auf einer Skala von 0 (stimme überhaupt nicht zu) bis 100 (stimme vollständig zu)

Deutschlands Kundenchampions machen ihre Kunden zu Fans!

- Deutschlands Kundenchampions haben verstanden, dass ein exzellentes Kundenbeziehungsmanagement der entscheidende unternehmerische Erfolgsfaktor ist und richten ihr Handeln konsequent daran aus.
- Deutschlands Kundenchampions binden ihre Kunden in besonderem Maße. Mithilfe eines Mixes aus hervorragender Leistung und erstklassigem Image machen sie ihre Kunden zu Fans.
- Kundenorientierung wird von Deutschlands Kundenchampions unternehmensübergreifend „gelebt“. Die gesamte Organisation wird vom Kunden her gedacht und ist auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet.
- Deutschlands Kundenchampions nutzen jeden Kontakt zwischen Kunde und Mitarbeiter, um ihre Kundenbeziehungen zu stärken. Sie bauen auf den „Faktor Mensch“ und geben damit der Beziehung den entscheidenden „Tropfen Herzblut“.
- Durch eine hohe Kundenorientierung ihrer Mitarbeiter erzielen Deutschlands Kundenchampions einen positiven Einfluss auf die emotionale Kundenbindung – dies wiederum steigert den wirtschaftlichen Erfolg.
- Indem sie sich auf ihre Bestandskunden verlassen können, sichern sich Deutschlands Kundenchampions ihre Marktposition nachhaltig.

DEUTSCHLANDS
KUNDENCHAMPIONS
2017

1. PLATZ

Ein Zertifikat von:

F.A.Z.-INSTITUT

www.deutschlands-kundenchampions.de

Initiator: F.A.Z.-Institut

F.A.Z.-INSTITUT

- Strategischer Kooperationspartner von Deutschlands Kundenchampions ist das F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen.
- Das F.A.Z.-Institut versteht sich als Dienstleister für Kommunikations- und Marketingentscheider. Seit 1989 bietet es relevante, glaubwürdige und hochwertige Konzeption, Analyse und Beratung für zielgruppenorientierte Kommunikation.
- Mit dem Partner Prime Research bietet das F.A.Z.-Institut die im deutschen Markt führenden Medien- und Kommunikationsanalysen.
- Mit einem integrierten Angebot aus Analyse und Beratung unterstützt es so Entscheider in der Unternehmenskommunikation bei der Messung, Steuerung und Optimierung von Kommunikationsmaßnahmen.
- Ferner werden im F.A.Z.-Institut moderne Corporate Publishing-Konzepte entwickelt.

www.faz-institut.de

Initiator: Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ)



Deutsche Gesellschaft
für Qualität

- Qualität gestalten, Spitzenleistungen entwickeln - dieser Anspruch prägt die DGQ. Ein zentrales Anliegen der national und international erfolgreichen Organisation ist es, Markt- und Kundennähe optimal mit dem Qualitätsgedanken zu verbinden.
- Dazu steht die DGQ ihren Partnern mit einem leistungsfähigen Netzwerk, hochwertigen Weiterbildungs- und Zertifizierungsmöglichkeiten, einem individuellen Management-Beratungsangebot sowie einem neuen Serviceportfolio im Bereich wissensbasierter Dienstleistungen zur Verfügung.
- Spitzenleistungen sind ein Schlüssel für den Markterfolg – diese Überzeugung teilt die DGQ mit allen, die durch die Qualität ihrer Mitarbeiter, Prozesse und Produkte Maßstäbe setzen.

www.dgq.de

Initiator: forum! GmbH



- Die forum! GmbH ist ein inhabergeführtes Marktforschungs- und Beratungsunternehmen mit Sitz in Mainz, das sich auf die Analyse und Optimierung des unternehmerischen Beziehungsmanagements spezialisiert hat.
- forum! unterstützt nationale und internationale Unternehmen dabei, die Beziehungen zu ihren externen und internen Zielgruppen zu analysieren und zu optimieren und so wirtschaftlich erfolgreicher zu werden. Dazu zählt auch die kommunikative Umsetzung des Fan-Prinzips.
- Eine enge Verbindung zum Institut für Publizistik (IfP) der Johannes Gutenberg-Universität in Mainz steht für die Aktualität und Innovation hinsichtlich der eingesetzten Forschungsmodelle und -techniken.
- Seit 2015 ist das renommierte F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen, Frankfurt am Main, strategischer Partner von forum!.

www.forum-mainz.de

Partner: CAS Software AG



- Die CAS Software AG wurde 1986 von Martin Hubschneider und Ludwig Neer gegründet. Heute ist das Unternehmen deutscher CRM-Marktführer für den Mittelstand. Das Produktportfolio umfasst CRM-Systeme und Branchenlösungen, mit denen Unternehmen unter dem Schlagwort „Customer Centricity“ erfolgreiche und nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen, das Unternehmenswissen besser nutzen und die Effizienz ihrer Mitarbeiter steigern.
- Über 250.000 Menschen in mehr als 10.300 Unternehmen und Organisationen nutzen die Vorteile der Softwarelösungen: Beste Ergonomie, flexible Adaptions- und Integrationsfähigkeit, qualifiziertes Partnernetz, tausendfach praxisbewährt und ein sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis.
- Für seine innovative Produktpalette und sein Engagement im Mittelstand hat das Karlsruher Unternehmen zahlreiche Auszeichnungen und Preise erhalten.

www.cas.de

Partner: DQS GmbH



- Die DQS GmbH bietet als unabhängiger und kompetenter Managementpartner von Unternehmen jeder Größe und in allen Branchen objektive Begutachtungen nach rund 100 anerkannten Normen und fach- oder industriespezifischen Regelwerken an.
- Das Unternehmen mit Hauptsitz in Frankfurt am Main fokussiert sich als einziger großer Zertifizierer auf die Begutachtung und Zertifizierung von Managementsystemen und Prozessen in Unternehmen und Organisationen.
- Die Basis des umfassenden Lösungsportfolios bilden Begutachtungsleistungen in den Bereichen Qualität, Umwelt und Arbeitsschutz.

www.dqs.de

Partner: Markt & Mittelstand



- Markt und Mittelstand ist das Unternehmermagazin für den deutschen Mittelstand und gehört zur renommierten F.A.Z.-Verlagsgruppe.
- Das Magazin bietet crossmedial spannenden Mehrwert für mittelständische Unternehmer. Seit 1994 unterstützt „Markt und Mittelstand“ Deutschlands Geschäftsführer dabei, die Kernfunktionen eines Mittelständlers zu professionalisieren und wichtige Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und sich darauf vorzubereiten. Die erfahrene Redaktion bürgt für praxisnahe, realistische Nutzwertexte aus dem Mittelstand für den Mittelstand.

www.marktundmittelstand.de

Partner: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit



- "QZ Qualität und Zuverlässigkeit" ist die führende Fachzeitschrift für Qualitätsmanagement und Business Excellence in Industrie und Dienstleistung.
- Als Organ der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) erreicht sie eine exklusive Zielgruppe, die im mittleren bis gehobenen Management positioniert ist.
- Mit praxisorientierten Fachbeiträgen hält sie die Qualitätsmanager monatlich branchenübergreifend über QM-Systeme und -Methoden, einschlägige Normen, Produkthaftung, CAQ-Software, Mess- und Prüftechnik sowie aktuelle Trends und Karrieremöglichkeiten auf dem Laufenden. Reportagen, Interviews und Kommentare geben Orientierung im professionellen Umfeld.

www.qm-infocenter.de/qz

Anmeldung für „Deutschlands Kundenchampions 2018“

Ja, wir interessieren uns sehr für eine Teilnahme an „Deutschlands Kundenchampions 2018“.

- Bitte senden Sie uns Informationen zur Teilnahme am Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2018“
- Bitte senden Sie uns Informationen zur Kombination beider Wettbewerbe „Deutschlands Kunden- und Mitarbeiterchampions 2018“
- Bitte rufen Sie uns für weitere Informationen an: am __.__. 2017 um __:__ Uhr

Unternehmen: _____

Vorname/Nachname: _____ Funktion: _____

Postfach oder Straße: _____ Telefon: _____

PLZ/Ort: _____ E-Mail: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

FAX-ANTWORT bitte zurück an: 06131 32809-290

E-Mail bitte an: info@deutschlands-kundenchampions.de

Alle Informationen auch unter: www.deutschlands-kundenchampions.de





DEUTSCHLANDS
KUNDENCHAMPIONS
2017

www.deutschlands-kundenchampions.de

„Deutschlands Kundenchampions“

c/o forum! GmbH

Dekan-Laist-Straße 17a

55129 Mainz

Telefon: + 49 (0) 6131 32809-190

Telefax: + 49 (0) 6131 32809-290

E-Mail: info@deutschlands-kundenchampions.de

www.deutschlands-kundenchampions.de

Initiatoren:

F.A.Z.-INSTITUT

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

forum!
Für beste Beziehungen

Marktforschung
Beratung
Umsetzung