



Beste Mittelstandsdienstleister 2016

Eine Untersuchung in Kooperation mit

 **Wirtschafts
Woche**

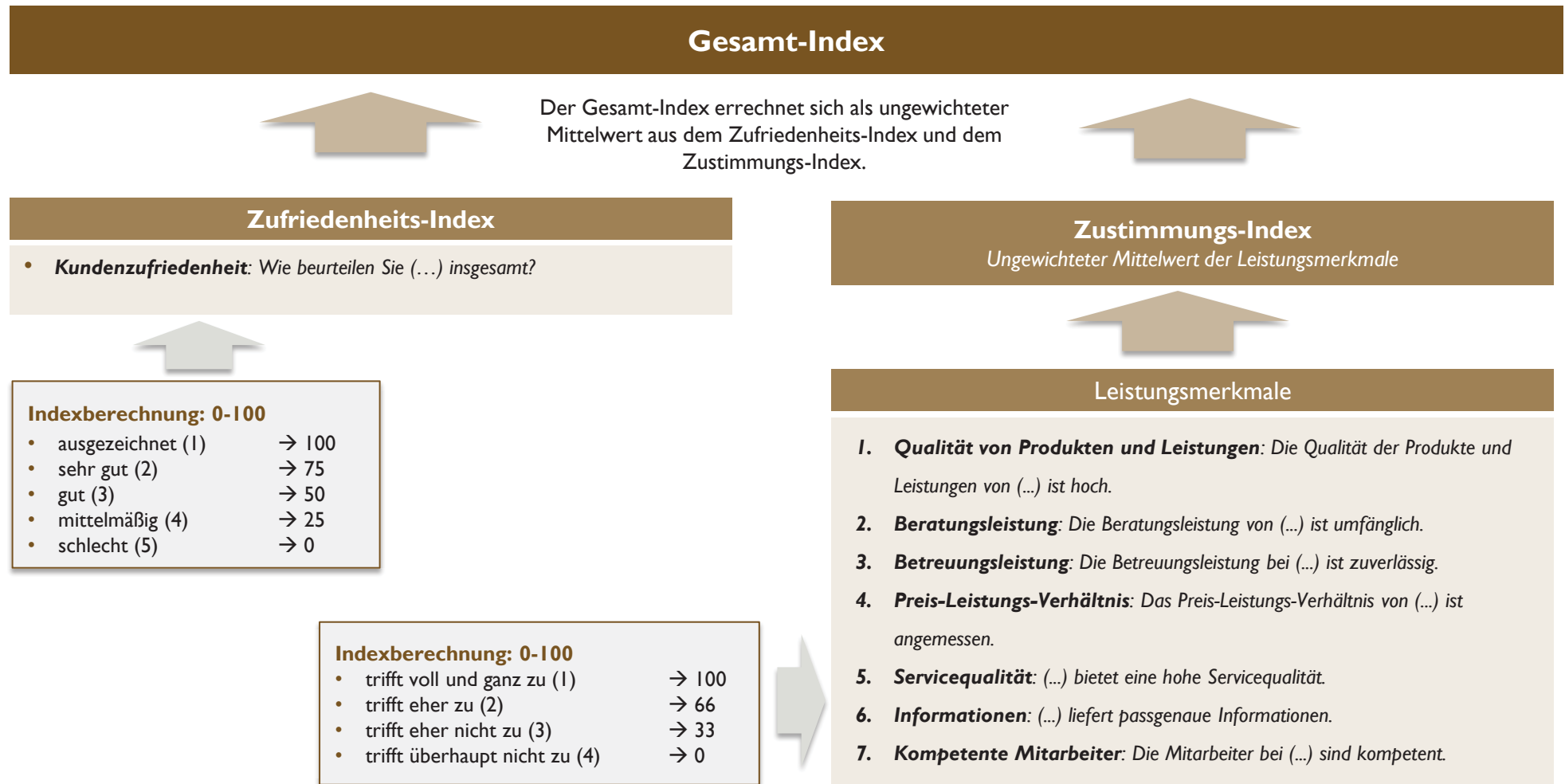
Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH und Wirtschaftswoche
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Oktober 2016
Stichprobe	n = 5.819 Befragte mittelständischer Unternehmen (Entscheider, Einkäufer und Nutzer) mit 16.817 Urteilen zu 236 Dienstleistern aus 25 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 2016 (XII)

Versicherer

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Swiss Life	69,5
Top-platziert	Zurich	69,0
Top-platziert	R+V	69,3
Top-platziert	Allianz	69,0
Top-platziert	AXA	68,5
Top-platziert	SV Sparkassenversicherung	68,5
Top-platziert	Württembergische	67,4
Top-platziert	Alte Leipziger	66,0
Top-platziert	Versicherungskammer Bayern	65,2
	ERGO	<65,2
	Generali	<65,2
	Gothaer	<65,2
	HDI	<65,2
	Nürnberger	<65,2
	Signal Iduna	<65,2

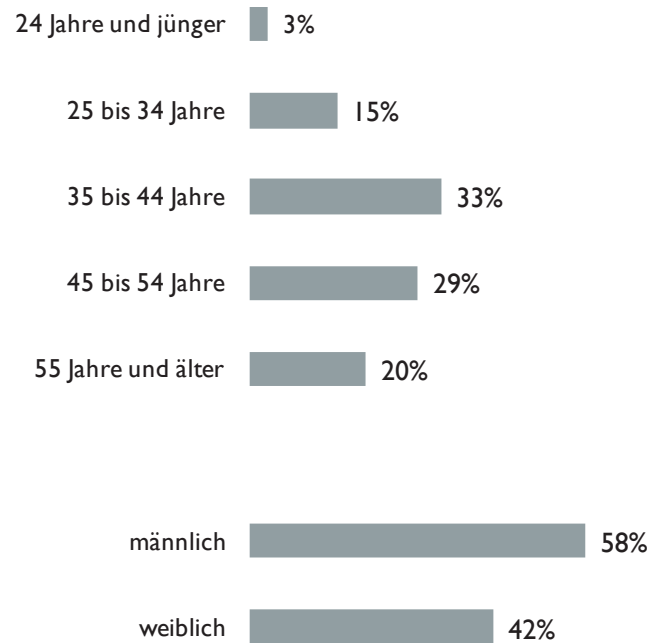
Versicherungsmakler

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Martens & Prahll	78,0
Top-platziert	Marsh	76,9
Top-platziert	von Buddenbrock Gruppe	76,4
Top-platziert	Aon Jauch & Hübener	74,3
Top-platziert	Schunck Group	72,5
Top-platziert	TPC Concept	71,2
Top-platziert	Funk Gruppe	71,1
Top-platziert	SÜDVERS	70,8
	ARTUS GRUPPE	<70,3
	Ecclesia	<70,3
	LEUE & NILL	<70,3
	Mercer	<70,3
	SchneiderGolling & Cie	<70,3
	Willis Towers Watson	<70,3

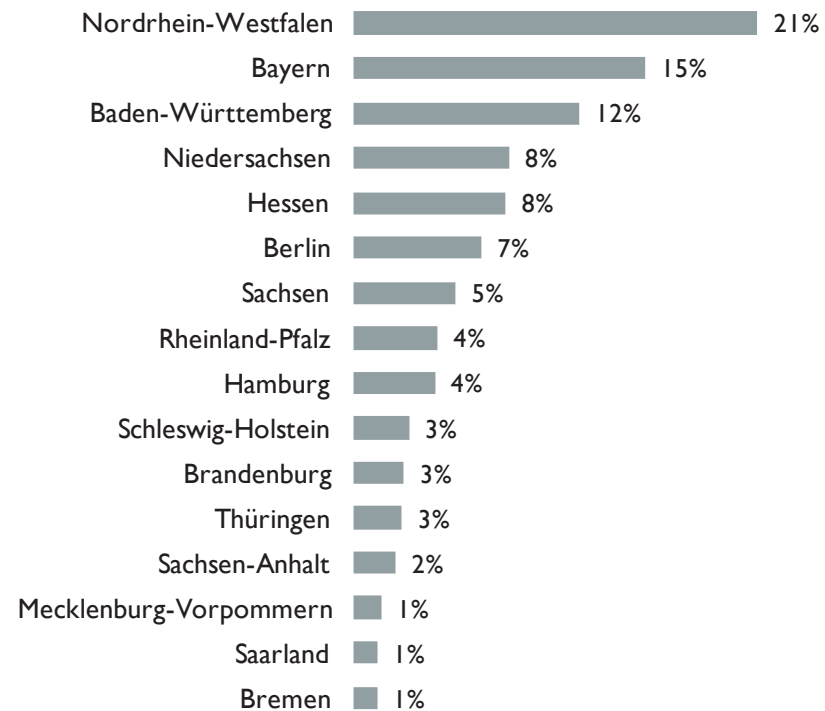
Die jeweiligen Branchengewinner erhalten die Auszeichnung „Nr. 1“. Dienstleister bzw. Unternehmen, dessen Gesamt-Index über dem Branchenmittelwert liegt, werden als „Top-platziert“ ausgezeichnet. Dienstleister bzw. Unternehmen mit einem Gesamt-Index unter dem Durchschnitt der jeweiligen Branche werden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

Soziodemographische Merkmale der Stichprobe (I)

Alter & Geschlecht



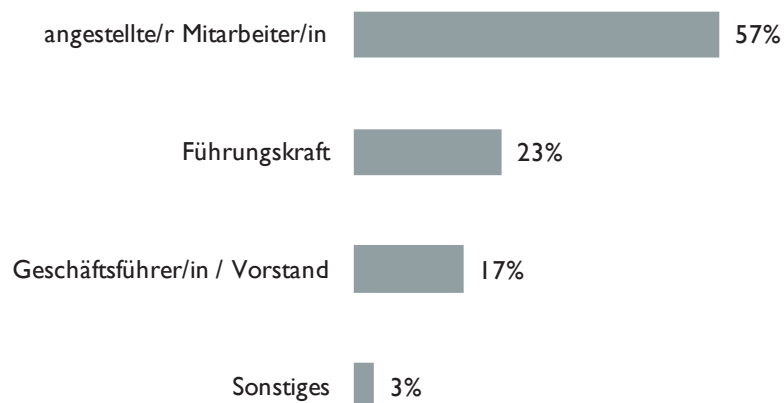
Bundesland



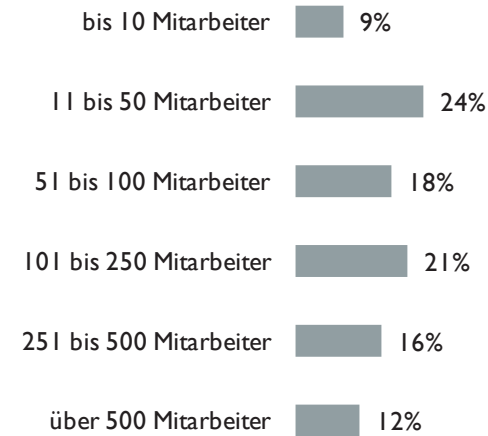
n = 5.819 (Befragte mittelständischer Unternehmen (Entscheider, Einkäufer, Nutzer), die in den letzten 12 Monaten Kunde bei einem der Dienstleister für den Mittelstand waren.)

Soziodemographische Merkmale der Stichprobe (II)

Berufsverhältnis



Unternehmensgröße



Rolle im Unternehmen



n = 5.819 (Befragte mittelständischer Unternehmen (Entscheider, Einkäufer, Nutzer), die in den letzten 12 Monaten Kunde bei einem der Dienstleister für den Mittelstand waren.)

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 34I
50935 Köln
www.ServiceValue.de