

METHODIK

Top Kundenservice in der Schweiz 2024

in Zusammenarbeit mit

Blick

statista 

November 2023



Top Kundenservice der Schweiz 2024 - Methodik

Die Liste **Top Kundenservice der Schweiz 2024** zeichnet diejenigen Unternehmen, Dienstleister und Institutionen in der Schweiz aus, die den besten Kundenservice bieten. Die Ergebnisse basieren auf einer unabhängigen Befragung unter Schweizerinnen und Schweizern, die in den letzten drei Jahren etwas gekauft, eine Dienstleistung oder einen Service in Anspruch genommen haben. Tausende folgten dem Ruf von Blick und Statista, sich die Umfrage anzusehen, einerseits über Consumer Panels, organisiert von Statista und andererseits über eine Umfrage, veröffentlicht auf blick.ch und blick.ch/fr. Auf diese Weise konnten mehr als **40.000** Evaluationen gesammelt werden.

Für die Bewertung wurden **7 Sektoren** mit insgesamt **73 Branchen** ausgewählt. In diesen wurden pro Branche die sogenannten „Top-Akteure“ ermittelt. Ausschlaggebend für die Auswahl der Top-Akteure war die Bekanntheit und Relevanz der Akteure. Die so entstandene Liste von über 1.300 Akteuren bildete die Grundlage für die Befragung. Zusätzlich war es den Befragten auch möglich, weitere ihnen bekannte Akteure zu bewerten. Akteure konnten in mehreren Branchen bewertet und ausgezeichnet werden.

Der Befragungszeitraum ging vom 18. September bis 25. Oktober 2023. Das Ausfüllen der Umfrage dauerte im Schnitt 6-8 Minuten.

Die Berechnung des finalen Scores für die Akteure basiert auf der Weiterempfehlungsbereitschaft (50% des finalen Scores) und den vier folgenden Kriterien (in Summe ebenfalls 50% des finalen Scores):

- Erreichbarkeit
- Freundlichkeit
- Fachliche Kompetenz
- Lösungsorientierung

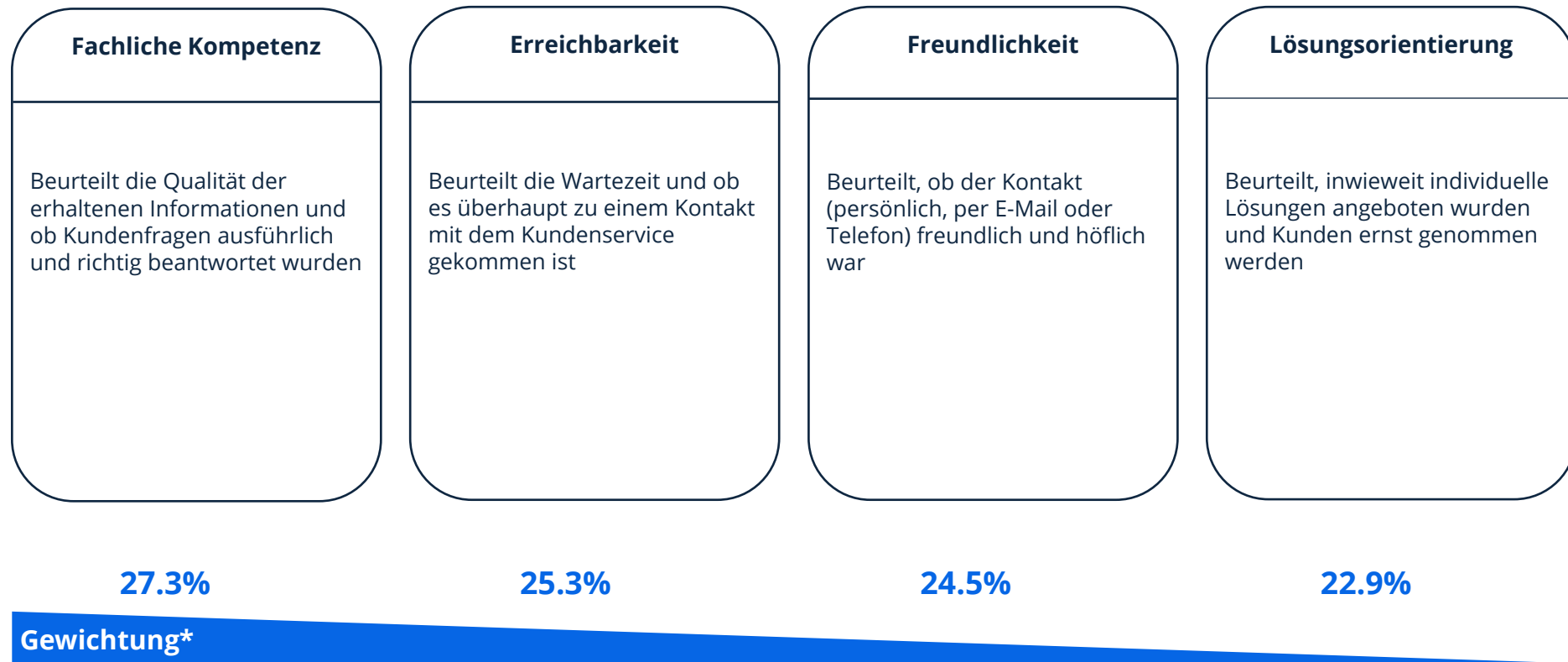


Die Top 3 oder 5 (abhängig von der Branchengrösse) mit dem höchsten Score in jeder Branche wurden als Unternehmen mit dem **Top Kundenservice der Schweiz 2024** ausgezeichnet.

Die fünf Kriterien zur Ermittlung des Scores

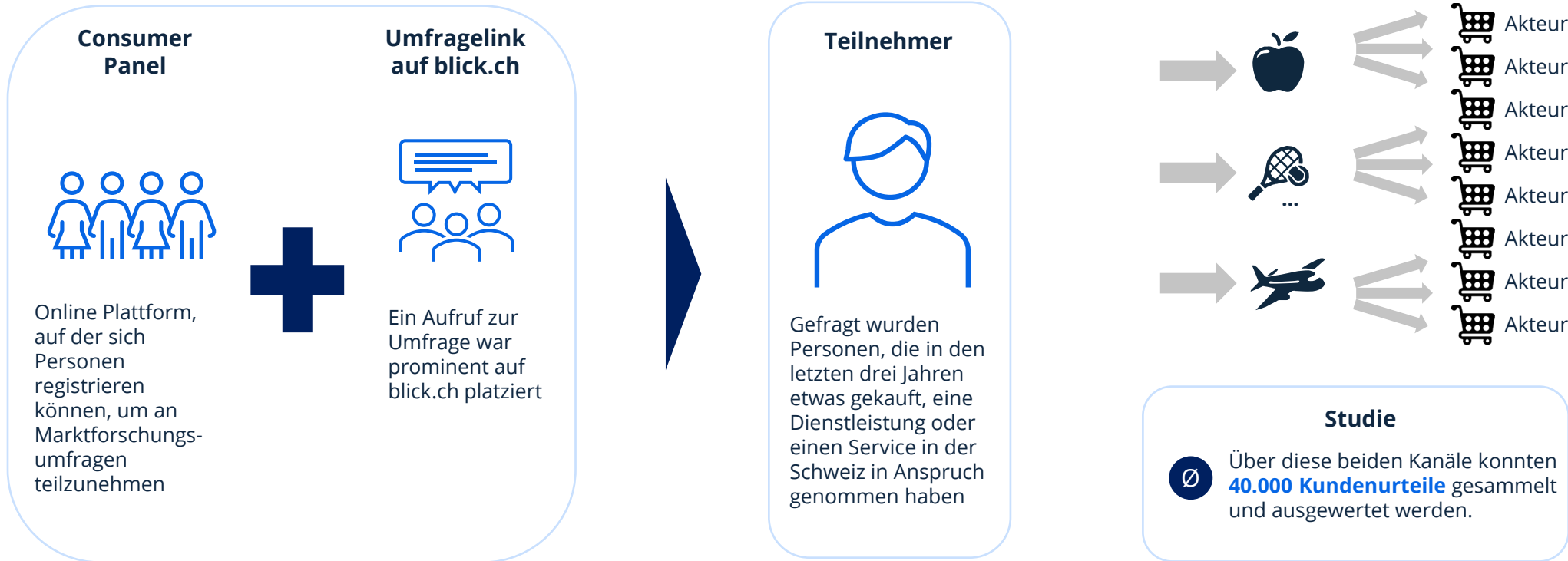


Gewichtung der Bewertungskriterien



Über 40.000 Kundenurteile konnten erhoben werden

Die Umfrageteilnehmer wurden von Statista über ein Consumer Panel eingeladen oder konnten an einer öffentlichen Umfrage auf blick.ch teilnehmen. Die Erfahrungen und Bewertungen von Kunden konnten auf diesem Weg gesammelt und ausgewertet werden.



Übersicht Sektoren und Branchen (1/4)

Dienstleistung & Versorgung

1. Energieversorger
2. Jobportale
3. Portale für Haushalts- & Alltagshilfen
4. Post-, Kurier- & Paketdienste
5. Tankstellen & Autowaschanlagen
6. Umzugstransporte

Lebensmittel & Gesundheit

1. Apotheke
2. Brillen, Eyewear & Kontaktlinsen
3. Drogerie
4. Fitnessstudios
5. Getränke & Lebensmittel
6. Hörgeräte
7. Nahrungsergänzung & Fitnessnahrung
8. Online-Lieferservice (Pizza & Restaurants)
9. Sanitätshäuser
10. Schokolade & Süßigkeiten
11. Tee & Kaffee
12. Tierbedarf

Übersicht Sektoren und Branchen (2/4)

Finanzen & Versicherung

1. Autoversicherungen
2. Banken
3. Haftpflichtversicherungen
4. Hausratversicherungen
5. Immobilienmakler
6. Immobilienportale
7. Krankenkassen
8. Schaden- & Unfallversicherungen

Freizeit & Hobby

1. (Erlebnis-) Geschenke
2. Baumärkte & Baustoffhandel
3. Freizeit- & Erlebnisbäder
4. Grillieren
5. Kochen & Backen
6. Ski & Alpin
7. Spielwaren
8. Sport & Outdoor

Übersicht Sektoren und Branchen (3/4)

Mobilität & Tourismus

1. Autohändler
2. Autovermietung & Carsharing
3. Autozubehör- & Reifenhändler
4. Bahnverkehr
5. Fahrräder
6. Motorräder & Zubehör
7. Online-Reisebuchung
8. Reiseveranstalter & -büros
9. Wohnmobilvermietung

Technik, Medien & Telekommunikation

1. Bücher
2. Bürobedarf
3. Fotografiebedarf
4. Fotos & Druck
5. Haushalts- & Küchengeräte
6. Heimelektronik
7. Mobilfunk- und Internetanbieter
8. Mobilfunkshops & Handyservice
9. Pay-TV und Streaming

Übersicht Sektoren und Branchen (4/4)

Lifestyle & Shopping

1. Accessoires & Modeschmuck
2. Baby-, Kleinkinderartikel & Kinderbekleidung
3. Badezimmer- & Küchenartikel
4. Bekleidung
5. Beleuchtung
6. Berufs- & Arbeitskleidung
7. Betten & Matratzen
8. Blumen & Pflanzen
9. Dekoration & Einrichtungsgegenstände
10. Einkaufszentren
11. Garten & Pools
12. Haushaltstextilien & Teppiche
13. Koffer, Rucksäcke & Taschen
14. Kosmetik & Körperpflege
15. Küchen
16. Möbel
17. Online-Marktplätze
18. Schuhhandel
19. Uhren & -reparaturen
20. Vergleichsportale
21. Vorhänge & Rollläden

Disclaimer

Das Ranking **Top Kundenservice der Schweiz 2024** bildet Unternehmen ab, die im Hinblick auf die in diesem Dokument dargestellte Methodik entsprechend gut bewertet wurden.

Eine Erwähnung ist also in jedem Fall eine Auszeichnung und ein positives Votum aus Konsumentensicht. Das Ranking wurde in einem aufwändigen Verfahren erstellt. Ereignisse nach dem 07. November 2023 wurden nicht in der Auswertung berücksichtigt. Aufgrund dessen sollten die Ergebnisse des Rankings nicht als alleinige Informationsquelle für zukünftige Entscheidungen verwendet werden.

Selbstverständlich wird die Qualität all jener Unternehmen, die nicht in der Liste erwähnt sind, nicht angezweifelt.