

**SELECTEAM Deutschland GmbH wurde von Focus Money mit dem 1. Platz für vorbildlich erfüllte Kundenwünsche ausgezeichnet. Damit konnte SELECTEAM seinen Anspruch, zu den Top-Unternehmen der Branche zu gehören, auch bei der „vorbildlichen Erfüllung von Kundenwünschen“ unter Beweis stellen.**

**SELECTEAM ist Branchensieger in der Kategorie Personalberatung.**

„Dieses Ergebnis ist für uns besonders erfreulich. Diese Auszeichnung zeigt, dass wir wieder einmal die Nase vorn haben, vor allen anderen großen und namhaften Beratungen“, sagt Friedrich Vogel, Geschäftsführer von SELECTEAM.

In Zeiten der hohen Geschwindigkeit, der Digitalisierung und Automatisierung und mit einer großen Anzahl an Vorschriften, die es zu beachten gilt, kann die persönliche Beziehung zum Kunden schon einmal leiden. In dieser hektischen Zeit kann es auch zur Herausforderung werden, Kundenbeziehungen professionell zu pflegen.

Nur zufriedene Kunden, die eine nachhaltige Betreuung und Leistung erhalten, bleiben ihrem Berater treu. Für Unternehmen und exponierte Marken sollte es eines der obersten Ziele sein, die Wünsche ihrer Kunden zu verstehen, zielgenau zu erfüllen und sie dadurch zu binden. Geschieht dies sowohl zeitnah als auch mit transparenten Prozessen, guter Kommunikation und einem hohen Qualitätsanspruch an die erbrachte Leistung, dann entsteht die erwartete Win-Win-Situation, die eine Stammkundenbeziehung auszeichnet und lange anhalten lässt.

**Transparenz in den Prozessen und eine kundenorientierte Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg für SELECTEAM.**

Ein Unternehmen wie SELECTEAM Deutschland GmbH, das viele Jahre erfolgreich am Markt tätig ist, weiß mit den sich ständig ändernden Wünschen seiner Kunden umzugehen. Diese wiederum danken SELECTEAM dafür, indem Sie darüber berichten und ihre Erfahrungen weitergeben. Eine gute Beziehung zu seinen Dienstleistern bzw. Lieferanten ist aber auch ein klarer Indikator dafür, wie professionell die Unternehmen wiederum mit den eigenen Kunden umgehen.

**Die stetige Erfüllung von Kundenbedürfnissen: SELECTEAM-Philosophie bestätigt.**

Für SELECTEAM ist es eine Selbstverständlichkeit, auf die Wünsche der Kunden einzugehen. Ein langanhaltender Erfolg kann nur aus einer guten Kundenbeziehung entstehen. Die Devise „der Kunde ist König“ bedeutet jedoch nicht automatisch, dass der Kunde immer „recht hat“, sondern sollte in einem für beide Seiten erfolgreichen und ständig optimierten Konsens enden.

Wir bedanken uns bei unserem SelectTeam – und insbesondere bei allen Kunden, die positiv über uns berichtet haben. Sie haben uns damit zu weiteren neuen Ideen für eine gute Kundenbeziehung angespornt.

**Die Studie „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2019“. So beschreibt Focus Money die Methodik (Quelle: Focus Money).**

Überblick.

Zwischen Juli 2018 und Juni 2019 wurden Social-Media-Beiträge von 20.000 Unternehmen und Marken aus 260 Branchen zu diesem Thema untersucht. Bewertet wurden dabei die Kategorien Sichtbarkeit der Unternehmen und Marken sowie Aussagen zu den Kategorien Qualität, Kundenzufriedenheit & Weiterempfehlung, Vertrauen, Service und Kundenberatung.

Das Berechnungsmodell.

Das Berechnungsmodell hat sich aus einer Ableitung des Customer-Lifecycles entwickelt. Das Modell basiert auf der Frage: Was müssen Unternehmen und Marken leisten, damit der Kunde

vor dem Wiederkauf nicht erneut die einzelnen Entscheidungsstufen durchläuft, sondern sich direkt für den Wiederkauf bzw. die erneute Nutzung einer Dienstleistung entscheidet. Drei Stellschrauben wurden dafür definiert: Sichtbarkeit, Informationsabdeckung und Leistungserfüllung.

Datenerhebung durch Social Listening.

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgte zweistufig. Der erste Schritt war das sogenannte Crawling. Bei diesem wurden sämtliche Texte, welche die für eine vorbildliche Erfüllung von Kundenwünschen relevanten Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst, wenn diese Bedingungen erfüllt waren: deutsche oder deutschsprachige Domäne (ohne .at und .ch) und uneingeschränkter Zugang zur Seite. Damit war das Quellenset sehr umfangreich und umfasste u.a. zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Adressen.

In der zweiten Stufe, dem sogenannten Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten in Textfragmente aufgesplittet und mittels Verfahren des maschinellen Lernens analysiert.

Kategorien Sichtbarkeit, Leistungserfüllung und Informationsabdeckung.

Sichtbarkeit berücksichtigt die Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Branchendurchschnitt und wurde mit 20% gewichtet.

Leistungserfüllung berücksichtigt den Tonalitätssaldo der Nennungen (die Differenz aus den positiven/neutralen Nennungen, wobei die negativen Nennungen doppelt ins Gewicht fallen) zu den Themen Qualität, Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung sowie Vertrauen und wurde mit 40% gewichtet.

Informationsabdeckung berücksichtigt den Tonalitätssaldo zu den Themen Service und Kundenberatung und wurde mit 40% gewichtet.

Branchensieger erhielten 100 Punkte.

Die gewichteten Ergebnisse zu den drei Kategorien Sichtbarkeit, Leistungserfüllung und Informationsabdeckung wurden zu einem Gesamtwert je Marke bzw. Unternehmen verrechnet. Die erreichte Gesamtpunktzahl wurde für die entsprechende Branche normiert. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Marken der Branche.

Die Auszeichnung „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2019“ erhalten Unternehmen und Marken, die mindestens 75 Punkte in der Gesamtwertung erreichen und über mindestens 20 Nennungen im Beobachtungszeitraum verfügen.

### **Herausgeber der Studie.**

Die Studie „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung realisiert. Im Untersuchungszeitraum (Juli 2018 bis Juni 2019) konnten über 50 Millionen Nennungen zu 20 000 Unternehmen und Marken aus mehr als 250 Branchen erfasst werden.

SELECTEAM Deutschland GmbH

1981 gegründet, zählt SELECTEAM mit mehreren nationalen Standorten und weitreichenden internationalen Verbindungen heute zu den ältesten Beratungshäusern für komplexe Fragestellungen und Projekte des gesamten HR-Lifecycle.

Die Personalbeschaffung stellt zusammen mit Executive Search den größten Bereich von SELECTEAM dar. Eine professionelle, ausgefeilte Such-Methodik gewährleistet auch bei

schwierig zu besetzenden Positionen eine 99-prozentige Besetzungsquote. Dafür wurde SELECTEAM 2017 und 2018 mit dem 1. Platz des „Headhunter Of The Year“ - Award ausgezeichnet.

Kontakt:

Friedrich Vogel  
Geschäftsführer  
Tel +49 89 61 46 56 30  
[info@selecteam.de](mailto:info@selecteam.de)