

**BESTER
MITTELSTANDS
DIENSTLEISTER**

**Wirtschafts
Woche**

Im Test: 267 Anbieter
Kooperationspartner:
ServiceValue GmbH
Feb 2018

Freundlich darf auch teuer sein

MITTELSTAND

Ein Ranking zeigt, welche Dienstleister bei Unternehmen besonders beliebt sind. Die Sieger punkten mit Qualität und Kompetenz.

Für viele Manager und Geschäftsführer mittelständischer Unternehmen ist der Dienstwagen als Statussymbol und Fortbewegungsmittel weiterhin unverzichtbar. Allerdings haben sich ihre Anforderungen verändert. „Anbieter von Dienstwagen müssen neue Trends erkennen. Elektroautos und Fahrzeuge mit niedrigem Kohlendioxidausstoß gehören in Zukunft in jedes Portfolio“, sagt Nils Prüfer von der Unternehmensberatung Kienbaum. Unternehmen wie BMW erfüllen die Wünsche ihrer Kunden offenbar besonders gut. Mit kaum einer externen Dienstleistung sind Mittelständler jedenfalls so zufrieden wie mit Dienstwagen und Fuhrparks. Das hat eine Untersuchung des Marktforschers Servicevalue ergeben, der im Auftrag der WirtschaftsWoche 6709 Entscheider, Einkäufer und Nutzer in mittelständischen Unternehmen nach den besten Dienstleistern aus 28 Branchen befragte (Sieger siehe Tabelle).

Dabei ist die Zufriedenheit mit den Serviceanbietern in den vergangenen drei Jahren insgesamt leicht gestiegen. „Insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis wird positiver wahrgenommen“, sagt Servicevalue-Geschäftsführer Claus Dethloff. Dabei sind die Kosten nicht das wichtigste Kriterium. „Über alle Branchen hinweg haben vor allem die Qualität von Produkten und Leistungen sowie kompetente Mitarbeiter die höchste Relevanz für die Kundenbindung“, meint Dethloff.

Möglichst komplett

Dienstwagenanbieter können zudem noch mit schnellen Reparaturen, guter Kommunikation beim Schadensmanagement und Kooperationen mit Kfz-Versicherern punkten. „Ein guter Dienstleister zeichnet sich dadurch aus, dass er ein möglichst komplettes Serviceangebot hat“, sagt Berater Prüfer. Beim Halt an der Tankstelle verwenden An-



Beliebte Bleibe Der Service der Steigenberger-Hotels wird von Mittelständlern besonders geschätzt

gestellte oft firmeneigene Tankkarten. Hier kann die Total Card besonders punkten. Kein anderer der insgesamt 267 bewerteten Dienstleister hat in der Umfrage ein besseres Ergebnis erreicht.

Für längere Strecken steigen viele Mittelständler vom Auto auf das Flugzeug um. Hier bevorzugen sie laut der Befragung das Angebot von Emirates. Zum Service der Airline gehört unter anderem ein Abholservice für Businesskunden, der bis zu einer Entfernung von 40 Kilometern kostenlos ist. In den Lounges am Flughafen können sich Geschäftsreisende nicht nur am Buffet stärken, sondern sich auch massieren und die Schuhe putzen lassen. Beliebt bei den Kunden der Fluggesellschaft ist außerdem das Unterhaltungsprogramm an Bord.

Die Zeit im Flieger lässt sich auch für berufliche Weiterbildung nutzen, Angebote dazu stehen bei Mittelständlern ebenfalls hoch im Kurs. Besonders gut schneidet die Private Hochschule Göttingen ab. „Eine gute berufliche Weiterbildung zeichnet sich dadurch aus, dass sie selbstverantwortliches Lernen ermöglicht und vom Aufwand angemessen ist“, sagt Barbara Hemkes, Leiterin des Arbeitsbereichs Qualität, Nachhaltigkeit, Durchlässigkeit beim Bundesinstitut für Berufsbildung. So sei es wichtig, dass Kurse und Lernphasen Berufs- und Privatleben möglichst wenig beeinträchtigen.

Lerneinheiten lassen sich womöglich im Hotelzimmer absolvieren. Als Unterkunft schätzen Unternehmen die Deutsche Hospitality, die vor allem als Betreiber der Steigenberger Hotels bekannt ist. Ihre Herbergen überzeugen vor allem mit Zuverlässigkeit – und dezent freundlichem Personal. ■

martin.pirkel@wiwo.de

Rundum versorgt

Welche Serviceanbieter deutsche Mittelständler besonders schätzen

Dienstleister/Branche	Dienstleister/Branche
documentus/Aktenlagerung	timematters/Kurierdienst
viking.de/Bürobedarf	Personalmesse München/Messeveranstalter
Deutsche Hospitality/Hotels	UPS/Paketversand
Detektei Kubon/Detektei	Becker + Partner/Personalberatung
Deutsche Kreditbank/Direktbank	Orizon/Personaldienstleister
vistaprint.de/Druckerei	ISS Deutschland/Gebäudemanagement
benntec Systemtechnik/E-Learning	Tiefenbacher/Rechtsberatung
Bayern LB/Filialbank	Total Card/Tankkarte
Emirates/Fluggesellschaft	1&1/Mobilfunk
BMW/Fuhrpark	NetCologne/Telefonie/Internet
BCD Travel/Geschäftsreisedienstleister	EWE TEL/Telefonie/Internet/Mobilfunk
padoc/Gesundheitsmanagement	AXA/Versicherer
HRS Corporate/Hotelportal	Martens & Prah/Ver Versicherungsmakler
SVA/IT-Beratung	Private Hochschule Göttingen/Weiterbildung

Quelle: Servicevalue