

Heimelig, traditionell und individuell

DIENSTLEISTER

Die WirtschaftsWoche ließ in 20 Branchen untersuchen, welchen Dienstleister deutsche Mittelständler am meisten schätzen und warum.



Für Personalberaterin Sabine Hansen ist es keine Frage, welche Airline sie bevorzugt, wenn sie auf Geschäftsreise nach Fernost geht. „Emirates, weil die mich zu Hause abholen, zum Flughafen fahren und anschließend wieder zurück“, sagt die Geschäftsführerin von Delta Management Consultants in Düsseldorf. Der kostenlose Service für First- und Businessclass-Kunden erspart ihr teure Taxifahrten von ihrem Wohnort im Umland zum Düsseldorfer Airport und Parkgebühren am Flughafen.

Emirates ist auch für viele andere Geschäftsleute die Fluggesellschaft ihrer ersten Wahl.

Das Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue in Köln hat kleine und mittelgroße Unternehmen exklusiv für die WirtschaftsWoche befragt, wer die Favoriten unter ihren Dienstleistern sind. Dabei standen 192 Anbieter aus 20 Branchen zur Auswahl. 5142 Entscheider, Einkäufer sowie Nutzer kamen im Oktober und November zu Wort und äußerten sich über ihre Zufriedenheit sowie das Image, das die Dienstleister bei ihnen haben. Abstimmen durfte nur, wer im vergangenen Jahr tatsächlich Kunde war.

Ergebnis sind die Lieblinge des deutschen Mittelstandes in jeder der 20 abgefragten Kategorien – von A wie Audi Leasing, der Finanzierungstochter des gleichnamigen Autoherstellers, bis Z wie ZWB Forum für Führungskräfte, dem Seminaranbieter in Wiesbaden (siehe Tabelle). Die Bewertung aller 192 Dienstleister gibt es auf wiwo.de. Es zeigt sich, dass für Mittelständler bei der Auswahl eines Dienstleisters drei Kriterien ausschlaggebend sind: der Preis, das auf die Firmendürfnisse zugeschnittene Angebot und der Service. Hinzu kommt manchmal ein vierter Punkt, eine Art Vorliebe für seinesgleichen.



„Gerade mittelständische Unternehmen fühlen sich bei anderen Mittelständlern gut aufgehoben, die ähnlich groß wie sie selbst oder die Familienunternehmen sind“, sagt Beraterin Hansen.

Ein Beispiel dafür sind die Steigenberger Hotels, die in der Kategorie Business Hotels den ersten Platz belegen. Das einstige Familienunternehmen gehört seit 2009 dem ägyptischen Tourismuskonzern Travco und hat sich immer weiter auf das Geschäft mit maßgeschneiderten Konditionen und Rahmenverträgen für Unternehmen konzentriert. Das allein erklärt aber nicht die Spitzenwertung bei den Mittelständlern. „Selbst wenn andere

Hotelketten das auch tun, machen sie es offenbar nicht so zur Zufriedenheit wie Steigenberger“, sagt Stephan Gerhard, Geschäftsführer der Münchner Hotelberatung Treugast Solutions Group und Professor für Hospitality Development.

Steigenberger habe etwas, was vielen anderen Herbergsketten fehle: Persönlichkeit. Das liege an den langjährigen Mitarbeitern, die ihre Kunden und Ansprechpartner in den Firmen gut kennen und für Grundvertrauen sorgen würden. Nicht von Heimeligkeit und Überschaubarkeit, sondern von der Tradition profitiert dagegen DHL. Das Kürzel steht für den US-Expressdienst, den die Deutsche Post vor rund 15 Jahren übernahm und unter dessen Marke sie heute ihre Pakete befördert. Die Transformation sei gelungen, sagt Horst Manner-Romberg, Chef der Hamburger Marktforschungsfirma MRU: „DHL bietet unterm Strich den besten Service zum vergleichsweise besten Preis.“ Andere namhafte Paketversender würden durch hohe Preise, mit denen sie weniger attraktive Privatkunden fernzuhalten versuchen, automatisch auch Mittelständler vergraulen.

Den Gegenpol zur Deutschen Post bildet DWK Ihr Kurier, ein Regionalanbieter aus Nordrhein-Westfalen, der seine Beförderungsdienste zusammen mit überregionalen Partnern deutschlandweit erbringt. DWK scheint die Sympathie der Mittelständler gewonnen zu haben, weil die Fahrer bekannt sind als zufriedene Mitarbeiter, die bei den Kunden nicht über ihren Job stöhnen – eine große Ausnahme in der von Niedriglöhnen beherrschten Branche.

Lieblinge des Mittelstandes

Die von kleinen und mittelgroßen Unternehmen bevorzugten Dienstleister

| Dienstleister | Branche |
|---|----------------------------------|
| Audi Leasing | Fuhrpark- und Car-Management |
| AutoVision | Personaldienstleistungen |
| bbenntec Systemtechnik | E-Learning |
| Berliner Bank | Filialbanken |
| Booking.com für Geschäftsreisen | Hotelportale |
| DHL | Paketversand |
| DWK Ihr Kurier | Kurierdienste |
| Egencia | Geschäftsreisedienstleister |
| 1&1 | Telefonie/Internet |
| Emirates | Fluggesellschaften |
| EthikBank | Direktbanken |
| EWE für Geschäftskunden | Telefonie/Internet |
| Dr. Heimeier & Partner | Personalberatungen |
| HUK-COBURG | Versicherer |
| NetCologne | Telefonie/Mobilfunk |
| padoc health & productivity management | Gesundheitsmanagement |
| Personalmarketingkongress | Messe- und Kongressveranstaltung |
| Steigenberger Hotel Group Geschäftskunden | Business Hotels |
| SVA-System Vertrieb Alexander | IT-Beratung |
| ZWB Forum für Führungskräfte | Weiterbildung und Training |

Quelle: WirtschaftsWoche/Servicevalue 2015

claudia.toedtmann@wiwo.de