

Schweizer Branchenmonitor

Kundenzufriedenheit 2019 / 2020

Kunden-Champions 2019 / 2020

SIQT | Schweizer Institut für Qualitätstests
Zürich
Qualitaetstest.ch

Die Preisträger 2019 / 2020

Im Schweizer Branchenmonitor wurden 824 Unternehmen in 102 Branchen untersucht. Die Zufriedenheit der Kunden wurde anhand eines einheitlichen, für alle Branchen und Unternehmen geltenden Kundenzufriedenheits-Score (KS) ermittelt.

Im Mittel erzielten alle Unternehmen einen KS von 6,79, auf einer Skala von 1 bis 10 (10 = bester Wert).

Den Titel **Schweizer Kunden-Champions** können die TOP 100 Unternehmen führen, die allesamt mind. einen KS von 7,7 oder besser aufwiesen.

Den Titel **Branchen-Champion** können die Unternehmen mit dem besten KS in ihrer Branche führen. Die genaue Zahl der Preisträger hängt von der Anzahl der untersuchten Anbieter in der Branche ab.

Auf den folgenden Seiten finden Sie Liste der Schweizer Kunden-Champions 2019 / 2020.

Kunden-Champions 2019 / 2020 (1)

	Segment	Anbieter	Score
1	Fotobuch Onlineshops	ifolor.ch	8,49
2	Lebensmittel-Händler	Migros	8,47
3	Schokoladen-Geschäfte	Läderach	8,42
4	Onlineshops Tierbedarf	zooplus.ch	8,36
5	Online Gewürzshops	gwuerzhuesli.ch	8,35
6	Onlineshops Handyzubehör	apfelkiste.ch	8,34
7	Online Buchhändler	exlibris.ch	8,25
8	Drogerien	Drogerie Müller	8,24
9	Online Buchhändler	orellfuessli.ch	8,23
10	Buchhändler	Orell Füssli	8,17
11	Schokoladen-Onlineshops	lindt.ch	8,14
12	Elektronik-Onlineshops	digitec.ch	8,12
13	Babyausttatter Online	4mybaby.ch	8,12
14	Online Ticketshops	ticketcorner.ch	8,11
15	Online Apotheken	zurrose.ch	8,11
16	Lebensmittel-Händler	Coop	8,10
17	Onlineshops Tierbedarf	fressnapf.ch	8,10
18	Tankstellenshops	Migrolino	8,10
19	Schokoladen-Onlineshops	spruengli.ch	8,09
20	Online Büroschops	officeworld.ch	8,09
21	Online Geschenkeshops	geschenkaradies.ch	8,08
22	Tankstellenshops	Coop Pronto	8,07
23	Babyausttatter Online	baby-walz.ch	8,07
24	Schokoladen-Onlineshops	laederach.com	8,05
25	Online Postershops	myposter.ch	8,05

	Segment	Anbieter	Score
26	Onlineshops Tierbedarf	qualipet.ch	8,05
27	Drogerien	Dropa	8,05
28	Online Geschenkeshops	geschenkidee.ch	8,03
29	Blumenversand Online	fleurop.ch	8,02
30	Lingerie-Geschäfte	Calida	8,01
31	Online Möbelhändler	ikea.com	8,00
32	Online Teeshops	teehaus.ch	7,99
33	Convenience Shops	Migrolino	7,99
34	Online Schuhgeschäfte	dosenbach.ch	7,98
35	Tankstellen	Coop Pronto	7,97
36	Sportshops Online	ochsnersport.ch	7,96
37	Online Geschenkeshops	monsterzeug.ch	7,96
38	Sportshops Online	sportxx.ch	7,96
39	Outdoor-Onlineshops	transa.ch	7,94
40	Fotobuch Onlineshops	cewe-fotobuch.ch	7,94
41	Online Apotheken	amavita.ch	7,94
42	Modeshops Online	zalando.ch	7,93
43	Buchhändler	Exlibris	7,93
44	Elektronik-Onlineshops	melectronics.ch	7,93
45	Tankstellenshops	Migrol Shops	7,92
46	Pflanzenshops Online	biogarten.ch	7,92
47	Online Gewürzshops	chrueterhuesli.ch	7,92
48	Fotobuch Onlineshops	smartphoto.ch	7,90
49	Lingerie-Geschäfte	Beldona	7,90
50	Sneaker Onlineshops	vans.ch	7,90

Kunden-Champions 2019 / 2020 (2)

	Segment	Anbieter	Score
51	Online Geschenkeshops	geschenke-24.ch	7,90
52	Outdoor-Onlineshops	campz.ch	7,90
53	Online Versandhäuser	brack.ch	7,89
54	Juweliere	Bucherer	7,89
55	Schokoladen-Geschäfte	Confiserie Bachmann	7,87
56	Sneaker Onlineshops	ch.skechers.com	7,86
57	Sportgeschäfte	Ochsner Sport	7,86
58	Lingerie-Geschäfte	Triumph	7,86
59	Online Apotheken	onlineapotheke.ch	7,86
60	Sportgeschäfte	SportXX	7,86
61	Outdoor-Onlineshops	jack-wolfskin.ch	7,85
62	Vitaminshops Online	nu3.ch	7,84
63	Online Buchhändler	weltbild.ch	7,84
64	Wohnaccessoire Filialisten	Depot	7,83
65	Jeans-Filialisten	Levis	7,83
66	Online Versandhäuser	interdiscount.ch	7,81
67	Küchenausstellungen	Sanitas Troesch	7,81
68	Onlineshops Handyzubehör	mobile-universe.ch	7,80
69	Babyaustatter Online	babyjoe.ch	7,80
70	Schokoladen-Geschäfte	Läckerli Huus	7,80
71	Online-Drogerien	mueller.ch	7,80
72	Veranstalter Flussreisen	Excellence	7,79
73	Online Apotheken	coopvitality.ch	7,79
74	Elektronik-Onlineshops	microspot.ch	7,77
75	Sneaker Onlineshops	snipes.ch	7,77

	Segment	Anbieter	Score
76	Online Büroschops	iba.ch	7,76
77	Online Ticketshops	starticket.ch	7,76
78	Online Versandhäuser	galaxus.ch	7,76
79	Vermittler Flussreisen	Reisebüro Mittelthurgau	7,76
80	Outdoor-Onlineshops	baechli-bergsport.ch	7,76
81	Online Reifenhändler	reifendirekt.ch	7,76
82	Elektronik-Onlineshops	microspot.ch	7,75
83	Tankstellen	Migrol	7,75
84	Lebensmittel-Händler	M-Budget	7,74
85	Online Fahrradhändler	veloplus.ch	7,74
86	Online Büroschops	postshop.ch	7,73
87	Tierbedarf Filialisten	Qualipet	7,73
88	Schuhgeschäfte	Dosenbach	7,72
89	Bäckerei-Ketten	JOWA	7,72
90	Online Möbelhändler	micasa.ch	7,71
91	Bäckerei-Ketten	Steiner Beck	7,71
92	Convenience Shops	Coop to go	7,71
93	Lebensmittel-Händler	Landi	7,71
94	Buchhändler	Payot	7,71
95	Tierbedarf Filialisten	Fressnapf	7,71
96	Modeschmuck Online-Shops	bijouteria.ch	7,70
97	Buchhändler	Weltbild	7,69
98	Online Lebensmittelshops	LeShop.ch	7,69
99	Onlineshops Haushaltsgeräte	nettoshop.ch	7,69
100	Online Büroschops	zumstein.ch	7,69

SIQT im Profil

Das Schweizer Institut für Qualitätstests (SIQT) verfolgt zwei Ziele:

- Unterstützung von Verbrauchern bei ihren Entscheidungen – auf Basis objektiver Analysen
- Unterstützung von Unternehmen zur Verbesserung ihrer Beratungs- und Servicequalität – auf Basis objektiver Wettbewerbsvergleiche

Die Untersuchungsmethodik wird entsprechend den Prüfobjekten gewählt. Einerseits werden objektive Prüfmethoden genutzt, zum Beispiel Tests nach einheitlichen Verfahren, Laboranalysen und Mystery Shopping. Ebenfalls werden subjektive Verfahren genutzt, wie repräsentative Befragungen von Kunden oder Marktteilnehmern.

SIQT agiert vollständig anbieterunabhängig und führt alle Untersuchungen neutral auf Basis der von Experten entwickelten Kriterien durch.