

Deutschlands beste Berater

BERATUNGSGESELLSCHAFTEN AUS SECHS KATEGORIEN VON KUNDEN BEWERTET



RAT UND TAT

Die Chemie muss stimmen

Wer sich beraten lässt, ist nachher meist klüger als zuvor. Das gilt im guten wie im schlechten Sinne, für den Beratenden wie für den Beratenen und für die Psychologie wie für die Wirtschaft.

Wenn ein Unternehmen eine strategische Beratungsleistung in Anspruch nimmt, sucht es nach einer Problemlösung, die ihm aus eigener Kraft scheinbar nicht gelingt. Seine Hoffnung ruht dabei oft auf der fremden Perspektive, dem unvoreingenommenen Urteil eines Beraters. Frei nach dem Motto „Gegensätze ziehen sich an“ steigt die Erwartung sogar proportional zur Gegensätzlichkeit der beiden Parteien. Von völlig anderen Konzepten, fremdartigen Methoden, unorthodoxen Vorschlägen und unerhörten Ideen einer Unternehmensberatung verspricht sich ihr Auftraggeber besonders dann den größtmöglichen Erfolg, wenn er mit und an seinen eigenen gescheitert ist. Das diametrale Vorgehen hat einerseits den Reiz des Neuen, birgt andererseits aber die Gefahr des Fremdels. Schließlich ist Zufriedenheit ein wichtiger Baustein jeder Beziehung, auch jeder geschäftlichen, auch jener zwischen Berater und Klient. Dieses Wohlgefühl stellt sich jedoch landläufig meist sehr viel leichter und schneller ein, wenn sich die Akteure ähneln, was die Soziologie gern als Homogamie bezeichnet.

„Gleich und Gleich gesellt sich gern“ trifft umso mehr zu, je konkreter man den Kunden eines Beraters nicht als lösungsorientierten Unternehmer, sondern als emotionales Individuum betrachtet. Als solches hat er den inneren Drang, sich einen homogenen Berater und Partner zu suchen, der ihm hilft, sein Selbstbild konsistent zu halten, indem er seine Auffassungen und Perspektiven teilt und seine Konzepte bestätigt. Probleme machen unsicher. Wer sich seinem Gegenüber ähnlich, geistig verwandt und verbunden fühlt und dessen Einstellungen teilt, kann sich sicherer wähnen. Er wird die Aktionen und Reaktionen seines Beraters gut verstehen und sogar voraussehen. Etwaigen Neuerungen kann er also sehr viel gelassener entgegen sehen und sich im Ernstfall besser anpassen. Ein verantwortungsvoller Unternehmenslenker weiß aber auch, dass die „Sache“, also das Wohlergehen der Organisation und ihrer Mitarbeiter, und nicht die „Person“, also er selbst, im Vordergrund steht. So wie ein guter Berater auch weiß, dass die Denk- und Verhaltensmuster seines Kunden gegebenenfalls selbst Teil des Problems sind, für dessen Lösung er beauftragt worden ist. Suche und Wahl eines Beraters hängen also nicht nur von rationalen, sondern auch von emotionalen und psychologischen Motiven ab. Und alle Mo-

tive haben ihr Für und Wider. Um den Erfolg einer hilfreichen Beratung nicht von vornherein zu riskieren, dürfen Gegensätzlichkeiten nicht überwiegen. Nur eine Problemlösung, die den historisch gewachsenen Strukturen des Unternehmens und seiner einzelnen Abteilungen Rechnung trägt und die Balance dieser internen Kräfte hält, kann erfolgreich umgesetzt werden. Innovationen scheitern zu über 90 Prozent nicht erst am Markt, sondern schon im Unternehmen, weil sie dort nicht genug Akzeptanz finden. Nicht zuletzt kommt es deshalb bei aller Problemlösekompetenz und Umsetzungsorientierung auch auf die soziale Kompetenz und Kommunikationsstärke eines Beraters an. Auch wenn diese weichen Faktoren betriebswirtschaftlich schwerer messbar sind und gefühlt weniger offensichtlich die Einschätzung des Beratungserfolges beeinflussen, sind es gerade sie, die in der Region und bei kleineren Unternehmen Entscheidungen zugunsten des Einzelberaters aus der Gegend und gegen den Senior Consultant einer großen, etablierten Beratermarke provozieren. Aber ist Letzterer, der so oft als Zerrbild des Job-Killers herhält, wirklich unfähig, sich auf sein Gegenüber einzulassen? In der vorliegenden Untersuchung von ServiceValue, die in sechs Kategorien Beratungsleistungen aus Kundensicht be-

werten lässt, liegen die Zustimmungswerte in Bezug auf die soziale Kompetenz und Kommunikationsstärke der Vertreter großer Gesellschaften stets im überdurchschnittlichen, also positiven Bereich. Sie stehen den Zustimmungswerten bei Problemlösekompetenz oder Umsetzungsorientierung in nichts nach. Die nebenstehend aufgeführten und ausgezeichneten Beratungsgesellschaften (siehe Tabellen rechts) haben von ihren Kunden attestiert bekommen, dass sie ihr Leistungsprofil auf hohem Niveau geschärft haben und können völlig zu Recht ein entsprechendes WELT-Gütesiegel nach innen und außen tragen.

In einer unabhängig durchgeführten Kundenbefragung, also ohne Mitwirkung der Beraterfirmen, lassen sich jedoch nur die größeren, nach Marktanteilen führenden Beratungsunternehmen mit einer genügend großen Kundenzahl auf den Prüfstand stellen. Um auch die vielen kleineren Beratungsunternehmen und Einzelberater in die Lage zu versetzen, das eigene Profil erfolgreich zu schärfen, bietet ServiceValue eine Registrierungs-Plattform für freiwillig zertifizierte Berater an. Sie funktioniert im Sinne einer Ausgabe der „digitalen Gelben Seiten“ und verspricht größere öffentliche Wahrnehmung und Transparenz (siehe Kasten unten rechts).

HINTERGRUND

STUDIE UND AUSWERTUNG

Methode und Zeitraum: Online-Befragung von April bis Mai 2017

Teilnehmer: 1306 Firmenkunden (50% Entscheider, 14% Einkäufer und 36% andere professionelle Nutzer) aus den verschiedensten Wirtschaftsbranchen

Relevanz: Grundbedingung einer Bewertung sind mindestens zwölf qualifizierte, umfassende Kundenurteile. 73 von 118 genannten Beratungsunternehmen haben in diesem Jahr

diese Voraussetzung erfüllt. **Details:** Sechs Beratungskategorien (Strategie, Organisation, Personal, Informationstechnik, Steuer/Wirtschaftsprüfung sowie studentische Beratungsunternehmen) mit jeweils vier Leistungsmerkmalen (Gesamtzufriedenheit, Problemlösekompetenz, Umsetzungsorientierung, Preis-Leistungs-Verhältnis) **Beurteilung:** Die Gesamtzufriedenheit wird mit Noten zwischen 1 („ausgezeichnet“)

und 5 („schlecht“) bewertet. Für die anderen Leistungsmerkmale gilt ein Bewertungsspektrum zwischen 1 („trifft voll und ganz zu“) und 4 („trifft überhaupt nicht zu“).

Ranking: Die geprüften Unternehmen sind absteigend geordnet, sowohl nach der erzielten Gesamtzufriedenheit als auch nach den gemittelten Zustimmungswerten aller Einzelmerkmale.

Auszeichnung: Das Siegel „Bester Berater“ erhält der in

den verschiedenen Leistungsmerkmalen jeweils Erstplatzierte (Best). Das Siegel „Top Berater“ (Top) dürfen jene Unternehmen tragen, deren Beurteilung über dem Mittelwert aller untersuchten Unternehmen liegt (s. Tabellen oben). Beide Siegel haben eine einjährige Gültigkeitsdauer und sind gegen Gebühr bei der durchführenden Analysegesellschaft ServiceValue erhältlich.

Mehr Info: servicevalue.de

32 Auszeichnungen in der Kategorie Strategieberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best IBM Business Consulting	Best A.T. Kearney	Best IBM Business Consulting	Best Accenture
Top Bain & Company	Top Bain & Company	Top Deloitte Consulting	Top IBM Business Consulting
Top A.T. Kearney	Top IBM Business Consulting	Top BearingPoint	Top Bain & Company
Top Deloitte Consulting	Top Deloitte Consulting	Top A.T. Kearney	Top The Boston Consulting Group
Top BearingPoint	Top The Boston Consulting Group	Top Bain & Company	Top A.T. Kearney
Top Accenture	Top strategy&	Top Ernst & Young	Top PricewaterhouseCoopers
Top The Boston Consulting Group	Top BearingPoint	Top Accenture	Top Deloitte Consulting
	Top Ernst & Young		Top Ernst & Young
	Top PricewaterhouseCoopers		
	Top Caggemini Consulting		

22 Auszeichnungen in der Kategorie Organisationsberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best PricewaterhouseCoopers	Best Deloitte Consulting	Best PricewaterhouseCoopers	Best Deloitte Consulting
Top A.T. Kearney	Top PricewaterhouseCoopers	Top Deloitte Consulting	Top PricewaterhouseCoopers
Top Deloitte Consulting	Top A.T. Kearney	Top Ernst & Young	Top A.T. Kearney
Top Ernst & Young	Top Ernst & Young	Top A.T. Kearney	Top Caggemini Consulting
Top Kienbaum Consultants	Top The Boston Consulting Group	Top The Boston Consulting Group	Top The Boston Consulting Group
	Top Caggemini Consulting	Top Kienbaum Consultants	

17 Auszeichnungen in der Kategorie Personalberatung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best Delta Management Consultants	Best Delta Management Consultants	Best Delta Management Consultants	Best Delta Management Consultants
Top PAPE Consulting Group	Top PAPE Consulting Group	Top PAPE Consulting Group	Top InterSearch
Top Steinbach & Partner	Top KKC Berater	Top Steinbach & Partner	Top PAPE Consulting Group
Top InterSearch	Top InterSearch		Top Steinbach & Partner
Top KKC Berater	Top Kienbaum Consultants		

29 Auszeichnungen in der Kategorie IT-Beratung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best adesso	Best BTC Business Technology Consulting	Best adesso	Best BTC Business Technology Consulting
Top CSC Deutschland	Top adesso	Top BTC Business Technology Consulting	Top adesso
Top Accenture	Top IBM Business Consulting	Top IBM Business Consulting	Top IBM Business Consulting
Top BTC Business Technology Consulting	Top mgm technology partners	Top itelligence	Top mgm technology partners
Top IBM Business Consulting	Top CSC Deutschland	Top Accenture	Top Accenture
Top blueforte	Top blueforte	Top blueforte	Top CSC Deutschland
Top mgm technology partners		Top mgm technology partners	
Top itelligence		Top T-Systems Multimedia Solutions	
		Top CSC Deutschland	

26 Auszeichnungen in der Kategorie Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best Esche Schümann Commichau	Best Ebner Stolz Mönning Bachem	Best Esche Schümann Commichau	Best Esche Schümann Commichau
Top Ebner Stolz Mönning Bachem	Top Esche Schümann Commichau	Top Ebner Stolz Mönning Bachem	Top FALK & Co
Top DORNBACH	Top DORNBACH	Top DORNBACH	Top Rödl & Partner
Top Ernst & Young	Top FALK & Co	Top FALK & Co	Top Ebner Stolz Mönning Bachem
	Top Rödl & Partner	Top Ernst & Young	Top DORNBACH
	Top Ernst & Young	Top Dr. Kleeberg & Partner	Top KPMG
		Top Solidaris	Top Solidaris
		Top Rödl & Partner	
		Top Deloitte Consulting	

29 Auszeichnungen für studentische Unternehmensberatungen

Gesamtzufriedenheit	Problemlösekompetenz	Umsetzungsorientierung	Preis-Leistungs-Verhältnis
Best Junior Consulting Team Nürnberg	Best Academy Consult München	Best Academy Consult München	Best OSCAR Köln/Stuttgart
Top Academy Consult München	Top OSCAR Köln/Stuttgart	Top Junior Comtec Darmstadt	Top Junior Consulting Team Nürnberg
Top OSCAR Köln/Stuttgart	Top Active Bremen	Top Active Bremen	Top Academy Consult München
Top Active Bremen	Top Junior Consulting Team Nürnberg	Top Study & Consult Siegen	Top Active Bremen
Top Consult One Braunschweig	Top Consult One Braunschweig	Top OSCAR Köln/Stuttgart	Top Consult One Braunschweig
	Top Junior Comtec Darmstadt	Top Junior Consulting Team Nürnberg	Top Junior Comtec Darmstadt
	Top Junior Business Team Stuttgart	Top Company Consulting Team Berlin	
	Top Company Consulting Team Berlin	Top Junior Business Team Stuttgart	
		Top Consult One Braunschweig	
		Top Hanseatic Consulting Hamburg	

„Best“: Erstplatzierte bei einem Leistungsmerkmal. „Top“: Überdurchschnittlicher Zufriedenheits- oder Zustimmungswert bei einem Leistungsmerkmal

MEHR TRANSPARENZ

NEU: REGISTRIERTE BERATER-QUALITÄT

Deutschland ist Beraterland: Über 100.000 Einzelberater und Beratungsgesellschaften sind regional, national und international aktiv. Eine Angebotsfülle mit Schattenseite. Der Markt ist besonders für kleine und mittelständische Unternehmen unübersichtlich, und es gibt keine objektiven Qualitätsstandards, mit deren Hilfe Kammern, Verbände oder Banken die Suche nach dem richtigen Berater begleiten können.

ServiceValue® bietet eine qualifizierte Berater-Registrierung an, die den deutschen Markt für Unternehmensberatung transparenter gestaltet. Gemeinsam mit dem Hamburger Consulting Club (HCC)** wurden Qualitätsstandards definiert, anhand derer Bewerber sorgfältig und nachvollziehbar geprüft werden. Mit der Registrierung ist eine qualifizierte Selbstverpflichtung (QSV) verbunden, die im

Rahmen einer Online-Auditierung bestätigt wird. Das zugehörige Prüfverfahren umfasst drei Gebiete: Company, Collaboration und Competence, differenziert nach Unternehmensgröße. Nach Prüfung erhält der Bewerber eine persönliche Auswertung mit Benchmarking und – bei erfolgreichem Abschneiden – ein Testat samt öffentlichem Eintrag ins Qualitäts-Register. Das Angebot richtet sich an Firmen, Freibe-

rufler, Coaches, Trainer und Moderatoren, die dauerhaft beratend tätig sind.

Online-Anmeldung: Kompass-Unternehmensberatung.de (Gebühr: einmalig 750 Euro zzgl. MwSt.)

* ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analysegesellschaft mit Sitz in Köln.

** Der HCC e.V. ist Urheber der QSV und begleitet die Weiterentwicklung der Audit-Richtlinien. Er setzt sich seit mehr als zehn Jahren für die Verbesserung von Qualität und Transparenz in der Beratungswirtschaft ein.