DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION

Test: Ausgezeichnete Schuhgeschäfte 2026 – Kunden-Empfehlung





„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 23. September 2026

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Bianca Möller
Geschäftsführerin

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
b.moeller@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Kim Schaper
Projektleiterin Marktforschung

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 17
k.schaper@disq.de
www.disq.de

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey Catja Stammen / Redaktionsleiterin ntv Wirtschaftsmagazine
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Das Marktforschungsinstitut
Beirat

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, davor langjährige Bundesjustizministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für Marketing & Medien am Institut für Marketing der Universität Hamburg



Judith Klose
Vice President Media & Marketing beim digitalen Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey



Catja Stammen
Redaktionsleiterin für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichtensenders ntv

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Inhaltsverzeichnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		Seite
1.	Zahlen und Fakten zur Studie	6
2.	Die besten Unternehmen	8
3.	Gesamtergebnis	9
4.	Methodik	10
5.	Nachhaltigkeit beim DISQ	14

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Studienumfang	9 Schuhfilialisten, die im Rahmen einer Kundenbefragung 100 Kundenmeinungen* erhielten
Studienzeitraum	Oktober 2025 bis August 2026
Analysebereiche	Weiterempfehlung; Online-Service und Reputation
Weiterempfehlung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft über Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
Online-Service und Reputation	KI-gestützte Auswertung von Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.); analysierte Kriterien: ■ Online-Service ■ Web-Auftritt und digitale Präsenz der Unternehmen ■ Kundenrating

* In die Bewertung flossen je Unternehmen 80 Kundenmeinungen ein. Bei niedrigeren Inzidenzraten und/oder geringer Reichweite kann die Anzahl niedriger sein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

2. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ausgezeichnete Schuhgeschäfte 2026 – Kunden-Empfehlung
Gesamtergebnis*
Deichmann
Siemes Schuhcenter
Snipes
Tamaris

Ausgezeichnet wurden jene Filialisten, deren Gesamtergebnis (Punktwert) überdurchschnittlich ausfiel (Methodik: siehe S.11ff).

* Alphabetische Sortierung

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Gesamtergebnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamtergebnis Schuhgeschäfte 100%		Weiterempfehlung 50%	Online-Service und Reputation 50%
Unternehmen*	Punkte	Punkte	Punkte
Deichmann	**87,0**	85,8	88,3
Foot Locker	**77,4**	70,8	83,9
JD Sports	**82,2**	83,8	80,6
Mayer's Markenschuhe	**82,2**	80,6	83,8
Quick Schuh	**80,8**	79,7	81,8
Schuh-Mann	**79,6**	77,7	81,4
Siemes Schuhcenter	**82,8**	83,1	82,6
Snipes	**83,9**	81,5	86,3
Tamaris	**84,5**	82,5	86,5
Gesamt	**82,3**	80,6	83,9

* Alphabetische Sortierung

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Auswertung der Schuhgeschäfte waren folgende 9 Filialisten, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (alphabetische Reihenfolge):

- Deichmann
- Foot Locker
- JD Sports
- Mayer‘s Markenschuhe
- Quick Schuh
- Schuh-Mann
- Siemes Schuhcenter
- Snipes
- Tamaris

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Methodik
Weiterempfehlung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Erhebung der Weitempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden erfolgte anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Für die Frage „Würden Sie das von Ihnen bewertete Unternehmen guten Gewissens weiterempfehlen?“ standen fünf Antwortoptionen auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) zur Auswahl. Gemäß der gewählten Ausprägungen wurde die durchschnittliche Weiterempfehlungsbereitschaft auf eine Punkteskala von 0 bis 100 Punkten übertragen.

Für die Einzelauswertung qualifizierten sich alle bewerteten Unternehmen, die 100 Kundenmeinungen* erreichten. Dies traf auf 9 Schuhfilialisten zu.

Die Weiterempfehlung floss mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

- Erhebung: Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel mittels eines standardisierten Fragebogens
- Befragungszeitraum: 1. bis 20. Oktober 2025
- Befragte: Personen, 18 Jahre und älter (Voraussetzung: Filialisten, die den Befragten bekannt waren, z. B. durch Kontakt oder Vertragsbeziehung in den letzten 12 Monaten)
- Teilnehmerzahl: n = 705

* In die Bewertung flossen je Unternehmen 100 Kundenmeinungen ein. Bei niedrigeren Inzidenzraten und/oder geringer Reichweite kann die Anzahl niedriger sein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Methodik
Online-Service und Reputation

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die Untersuchung des Bereichs „Online-Service und Reputation“ basierte auf einer datengetriebenen Analyse, bei der eine Vielzahl an öffentlichen Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.) systematisch erfasst und ausgewertet wurde. Die Datenerhebung erfolgte über ein groß angelegtes Web-Crawling-Verfahren. Die inhaltliche Relevanz wurde durch die Verwendung definierter Keywords sichergestellt, die die untersuchte Branche präzisierten und eine gezielte Datenselektion ermöglichte. Die Unternehmen erhielten eine Bewertung auf einer Skala von maximal 100 Punkten, verteilt auf folgende Kriterien, die mit der angegebenen Gewichtung in das Ergebnis dieses Bereichs einflossen:

- Online-Service (30 %)
- Web-Auftritt und digitale Präsenz des Unternehmens (30 %)
- Rating von Kundinnen und Kunden (40 %)

Die Kombination von Web-Crawling, strukturierten Bewertungskriterien und KI-gestützter Analyse stellte eine objektive und vergleichbare Beurteilung der Unternehmen sicher.

Der Testbereich „Online-Service und Reputation“ floss ebenfalls mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Methodik
Analysierte Anbieter-Websites

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Unternehmen	Internetseite
Deichmann	https://www.deichmann.com/
Foot Locker	https://www.footlocker.de/
JD Sports	https://www.jdsports.de/
Mayer's Markenschuhe	https://www.mayers-markenschuhe.de/
Quick Schuh	https://www.quick-schuh.com/

Unternehmen	Internetseite
Schuh-Mann	https://schuh-mann.de/
Siemes Schuhcenter	https://www.schuhcenter.de/
Snipes	https://www.snipes.com/
Tamaris	https://tamaris.com/

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

5. Nachhaltigkeit beim DISQ

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO_2-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO_2-Zertifikate von MoorFutures)

Moor Futures

- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH