

Net Promoter Score

Verlässlichkeit als Währung: Warum Kunden heute mehr als nur Sauberkeit erwarten

In sensiblen Branchen entscheidet die Verlässlichkeit eines Dienstleisters allzu oft über die operative Sicherheit. Wie stark dieser Faktor heute gewichtet wird, belegt die Leistungsbilanz von Rentokil Initial im ersten Halbjahr 2026: Mit einem hohen Net Promoter Score (NPS) von 58 im deutschen Gesamtmarkt erreicht das Unternehmen ein neues Qualitätsniveau.

Köln, 30. Juli 2026: Für Betriebe in der Lebensmittelproduktion, im Gesundheitswesen oder der Hotellerie ist Hygiene die Basis für Sicherheit und Compliance. Ein leerer Hygienespender oder ein fehlender Prüfbericht sind in diesen Bereichen mehr als nur kleine Ärgernisse; sie können Prozesse empfindlich stören und bei offiziellen Kontrollen zu Problemen führen. Wer diese Aufgaben an einen externen Partner überträgt, sucht vor allem Entlastung durch eine Zusammenarbeit, die im Alltag geräuschlos funktioniert.

Rentokil Initial misst die Zufriedenheit seiner Kunden regelmäßig über den Net Promoter Score, kurz NPS. Die Kennzahl fragt ab, wie wahrscheinlich Kunden ein Unternehmen weiterempfehlen würden, und gilt international als Indikator für Zufriedenheit und Loyalität. Werte ab 50 werden häufig als sehr gut eingeordnet, ab 70 als exzellent.

Im deutschen Markt erreicht Rentokil Initial aktuell einen NPS von 58. Zugleich zeigt der Blick zurück, dass sich die Kundenbewertung nicht nur punktuell, sondern kontinuierlich verbessert hat: Im zweiten Halbjahr 2022 lag der Gesamtwert in Deutschland noch bei 45, seitdem ist er bei jeder Erhebung gestiegen.

Durchgängig hohes Vertrauen

Besonders deutlich wird das hohe Vertrauen im technischen Hygieneservice (Rentokil THS), in dem das Unternehmen mit einem sehr guten Score von 67 den angestrebten Jahreswert von 57 weit übertrifft. Auch die Sparten Hygiene (Initial) und Innenraumbegrünung (Ambius und Baumhaus) liegen mit Ergebnissen von 64 beziehungsweise 55 deutlich über den Vorgaben. Im Kerngeschäft Schädlingsbekämpfung (Rentokil) entspricht der erreichte NPS von 58 nahezu einer Punktlandung auf dem ambitionierten Jahresziel.

Feedback beeinflusst Prozesse

Hinter der positiven Entwicklung steht das Programm „Customer Voice Counts“ (CVC). Das Unternehmen nutzt die Rückmeldungen, um Serviceabläufe nachzujustieren. Ziel ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit, bei der potenzielle Probleme gelöst werden, lange bevor sie den Betriebsablauf stören können.

„Gute Werte sind für uns eine Bestätigung, aber vor allem ein Arbeitsauftrag“, erklärt Frank Reisgies, Geschäftsführer der Rentokil Initial Gruppe Deutschland. „Wir hören unseren Auftraggebern genau zu. Wenn wir erfahren, wo es in der Organisation oder den Abläufen hakt, nutzen wir dieses Feedback für konkrete Verbesserungen – etwa bei der Reaktionsgeschwindigkeit oder der Nachvollziehbarkeit unserer Berichte.“

Partnerschaft durch Transparenz

In einem Umfeld, in dem gesetzliche Anforderungen und Dokumentationspflichten stetig wachsen, wird also auch die Wahl des richtigen Partners zur strategischen Entscheidung. Rentokil Initial sieht in der stabilen Steigerung der Kundenzufriedenheit den Beleg dafür, dass fachliche Expertise und verlässlicher Service untrennbar zusammengehören. Reisgies: „Genau darum bleibt es unser Anspruch, jeden Auftrag so zu organisieren, dass sich Betriebe voll auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können, während im Hintergrund die Hygiene- und Schutzmaßnahmen sicher laufen.“

Über Rentokil Initial

Die Rentokil Initial Gruppe Deutschland (Sitz in Köln) ist Teil der internationalen Rentokil Initial Gruppe mit Hauptsitz in Crawley (England). Ihre Wurzeln reichen inzwischen mehr als 120 Jahre zurück. Als Innovationsmarktführer setzt Rentokil Initial weltweit Maßstäbe im Bereich der Schädlingsbekämpfung und des Vorratsschutzes. Darüber hinaus bietet die Rentokil Initial Gruppe professionelle Hygienesdienstleistungen, Innenraumbegrünung und weitere Servicedienstleistungen an. Die Gruppe ist in über 90 Ländern aktiv und beschäftigt mehr als 63.000 Mitarbeiter unterschiedlichster Kulturen. In Deutschland setzen sich jeden Tag mehr als 900 Mitarbeitende dafür ein, ihren über 30.000 Kundinnen und Kunden einen exzellenten Service zu bieten. Durch die 21 Niederlassungen in Deutschland kann Rentokil Initial hierzulande einen flächendeckenden Service nebst besonderer Kundennähe anbieten.

Hinweis: Dieser Text inklusive Bildmaterial kann online unter www.rentokil-initial.de abgerufen werden; Abdruck honorarfrei.

Pressekontakt**Pressestelle Rentokil Initial
c/o Counterpart Group GmbH**

Sonja Müller, Judith Derichs
Kamekestraße 21, 50672 Köln
Tel. +49 221 951441-49, +49 221 951441-74
sonja.mueller@counterpart.de,
judith.derichs@counterpart.de

Rentokil Initial GmbH & Co. KG

Dirk Welpotte, Director Marketing
Am Coloneum 4, 50829 Köln
Tel. +49 221 945343-70
dirk.welpotte@rentokil-initial.com

Geschäftsführerin: Judith Dobner
Amtsgericht Köln, HRB 6497

Bildmaterial (auch anbei):

Frank Reisgies ist Geschäftsführer der Rentokil Initial Gruppe Deutschland. © Rentokil Initial