

PREIS-CHAMPIONS

WWW.PREIS-CHAMPIONS.DE

Mengenrabatt oder Lockangebot allein machen noch lange nicht einen Kundenliebhaber aus. Echte Preis-Champions wissen genau, wie man glaubhaft, verlässlich und nachhaltig überzeugen kann. WELT und ServiceValue kürten hier die Besten des Jahres 2021

WAS SIND WAREN UND KUNSTOBJEKTE TATSÄCHLICH WERT?

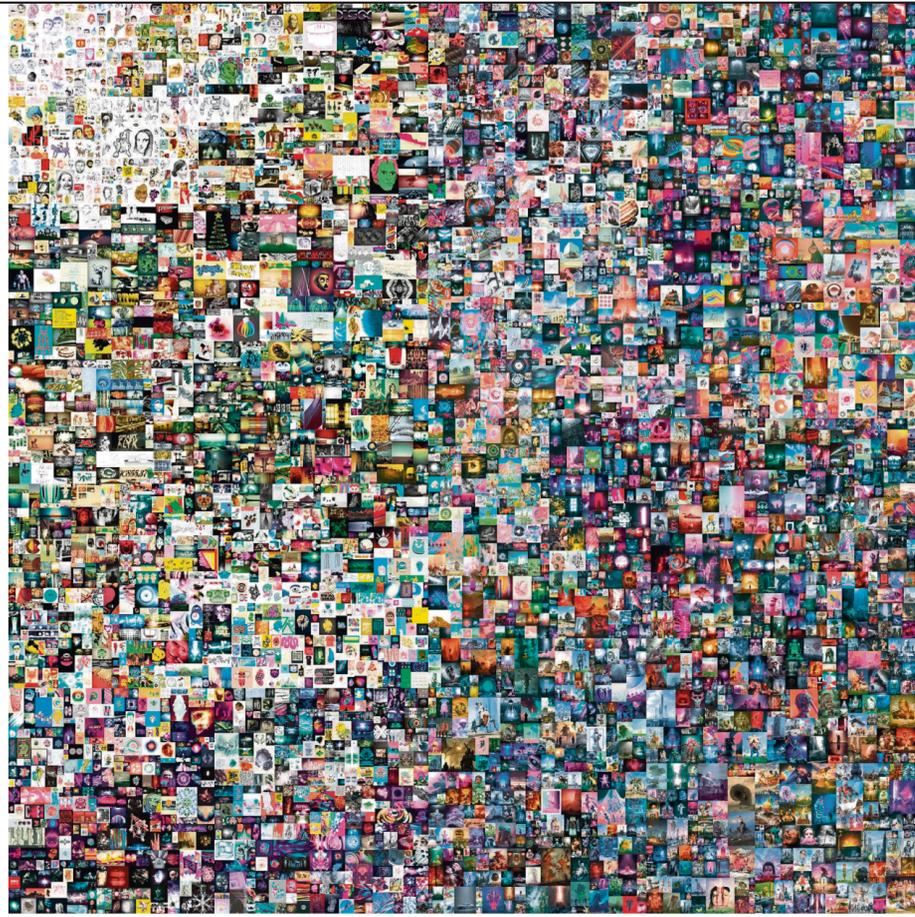
KUNDENBEGEISTERUNG IM PREIS INBEGRIFFEN

Was ein guter Preis ist, liegt häufig im Auge des zahlenden Betrachters, denn nur selten entspricht ein Preis dem genauen materiellen Gegenwert der für ihn angebotenen Ware. Schon ein Arbeitseinsatz ist schwieriger zu berechnen als ein reiner Materialwert, und bei ideellen Werten hört jedwede Berechenbarkeit und zuweilen auch jede Rationalität auf. Einen temporären Rationalitätsverlust könnte man auch im Zusammenhang mit zwei im Frühjahr stattgefundenen, öffentlichkeitswirksamen Versteigerungen vermuten:

Erwirbt lediglich einen digitalen Besitznachweis in Form eines sogenannten NFT; eines „Non Fungible Token“. Diese Tokens basieren – wie z.B. auch Bitcoins – auf der Blockchain-Technologie. Im Gegensatz zu Bitcoins jedoch sind NFT jeweils einzigartig und nicht replizierbar, was sie so begehrt macht. Eine noch höhere Summe wurde kurze Zeit später im Auktionshaus Christie's gehandelt. Dort wurde das Besitzrecht für ein Kunstwerk des Künstlers Beeple versteigert: In Form einer Jpeg-Datei und für umgerechnet etwa 58 Millionen Euro. Startpreis waren knapp 85 Euro gewesen. Idealisieren könnten daraus schließen, dass es sie also doch noch gibt die Menschen, denen Kunst etwas wert ist; so gar dann, wenn man sie weder in die Vitrine stellen noch an die Wand hängen kann. Materialisten hingegen könnten daraus schließen, dass NFT wohl trotz ihres exorbitant hohen Energieverbrauchs die Investitionsobjekte der Zukunft sind. Unternehmen wiederum können daraus schließen, dass sie in ihrer Preisgestaltung nicht ausschließlich an Wareneinsatz, Fertigungs-, Personal-

grundsätzliche Fixkosten gebunden sind, sondern dass auch immaterielle Faktoren ihre Berechtigung als Grundlage für einen Verkaufspreis haben. Verkauft werden oftmals schließlich nicht nur konkrete Waren und eng abgegrenzte Dienstleistungen, sondern auch Lebensgefühle, Identifikationsangebote, Statussymbole und manchmal sogar Träume. In jedem Fall aber sind immaterielle Werte wichtige Differenzierungsmöglichkeiten, was in besonderem Maße für solche Anbieter gilt, deren Waren und Leistungen in ihrem Wesen den Angeboten der Konkurrenz recht ähnlich sind. Damit Konsumenten nach der Entscheidung für einen bestimmten Anbieter aber auch tatsächlich ein wenig Freiheit, ökologisches Gewissen oder Status als Kaufbeigabe erleben können, müssen Unternehmen glaubwürdig für diese Werte einstehen. Das gelingt selten ohne individuelles Kreativ- und Marketingkonzept, das im besten Fall nicht nur zum Kunden hin, sondern auch auf allen Unternehmensebenen für Unternehmensprofil und -kultur sorgt. Dass das neben Zeit und Aufwand auch Kosten bedeutet, versteht sich von selbst. Der Verkaufspreis schließlich, der an die Kundschaft weitergereicht wird, muss diese Kosten abdecken und gleichzeitig durch seinen materiellen und immateriellen Gegenwert gerechtfertigt erscheinen. Unternehmen, die auf diese Weise mit einer als fair empfundenen Preisgestaltung überzeugen können, werden mit begeisterten Kunden belohnt. Welchen Unternehmen das derzeit besonders gut gelingt,

hat die ServiceValue GmbH wieder in einer Kundenbefragung erhoben: Für das Ranking „Preis-Champions 2021“ wurden 3000 Unternehmen aus 270 Branchen von A wie Ankaufsdienste bis W wie Wohnungsunternehmen bewertet. Im Ranking (s.unten) sehen Sie die jeweils Erstplatzierten ihrer Branche. Stimmen zu Jack Dorsey von Twitter sowie dem Künstler Beeple wurden allerdings nicht eingeholt. Sollten Sie also mit dem Gedanken spielen, bei einem dieser Anbieter zu kaufen, müssten Sie sich über deren Preisgestaltung selbst ein Bild machen.



Kryptokunst erzielt Rekordpreise: Zuletzt gelang dies im März mit einer Collage aus 5000 Bildern aus dem Werk des Designers Beeple

BEWERTUNGSSYSTEM

DER PSS

Basierend auf dem wissenschaftlich belastbaren „Price Structuring Score“ (PSS). Er wird per Kundenbefragung ermittelt und ist ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument. **Die entscheidende Frage: Bitte geben Sie an, ob Unternehmen XY Sie persönlich über die Gestaltung der Preise begeistert.** Die Befragten haben drei Antwortmöglichkeiten: „Ja“, „Nein“ oder „Ich kann die Gestaltung der Preise hier nicht beurteilen bzw. kenne das Unternehmen nicht.“

Als PSS ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an Befragten, die von der Preisgestaltung begeistert sind. Die direkte Ja/Nein-Abfrage hat gegenüber der Messung über eine Zufriedenheits-Skala den Entscheidungsvorteil und gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorzug, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht werden kann. Da der Score von Branchen und Geschäftsmodellen unabhängig ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit. So wird über die Branchenrankings mit ihren jeweiligen Gewinnern (s. Tabelle u.) hinaus auch ein branchenübergreifendes Gesamt-Ranking gebildet. Dort rangieren die bestplatzierten Firmen auf Medaillenrängen (Gold, Silber, Bronze). Die Befragung erfolgt über ein Online-Panel mit über 600.000 registrierten Bürgerinnen und Bürgern. Grundsätzlich werden pro Unternehmen maximal 1000 und minimal 300 Stimmen – in Einzelfällen aufgrund Inzidenzrate und Kundenzahl auch weniger – eingeholt.

DER DIENSTLEISTER

DIE SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. Die angeschlossene Deutsche ServiceAkademie bündelt alle Kernleistungen von ServiceValue und schafft über anwendungsbezogene Seminare eine Informations- und Wissensvermittlung. Hierbei reicht das Spektrum von der empirischen Sozialforschung über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. ServiceValue erstellt alljährlich den ServiceAtlas

Deutschland, der auf einer stetig wachsenden Anzahl branchenspezifischer Studien basiert. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch.



3000 UNTERNEHMEN WURDEN BEWERTET

DAS SIND DIE BRANCHENBESTEN DER PREIS-CHAMPIONS 2021

Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
Rossmann	Drogerien	82,8%
Lidl	Lebensmittel-Discounter	77,8%
amazon.de	Online-Shops (Generalisten)	73,6%
TEDI	Non-Food Discounter	72,2%
Apollo Optik	Optikerketten	70,5%
NANU-NANA	Haushalts- und Geschenkkläden	69,3%
posternx.de	Fotodienste	69,0%
MediaMarkt	Elektro-Fachmärkte	67,8%
verivox.de	Vergleichsportale	67,6%
C&A	Fashion: Familienmode	67,0%
Medion	Elektronikhersteller	66,6%
printus.de	Papier- und Schreibwarenläden - online	66,0%
gesund leben-Apotheken	Apotheken-Kooperationen	65,9%
volksversand.de	Versandapotheken	65,4%
Rowenta	Haushaltsgerätehersteller	65,3%
mfo-matratzen.de	Matratzenshops	64,9%
REDDY Küchen	Küchen-Händler	64,9%
Soleile Max	Sozialwarenfachgeschäfte	64,7%
Siemes Schuhcenter	Schuhhändler - stationär	64,6%
Kaufland	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	64,4%
burgrab	Bad und Sanitär	64,0%
ABC Design	Kinderwagen	63,9%
BI Discount Baumarkt	Baumärkte	63,5%
Staples	Papier- u. Schreibwarenläden - stationär	63,5%
POCO Einrichtungsmärkte	Möbelhändler - Discount	63,5%
I&I DSL	Internet-Provider	63,2%
NKD	Fashion: Discounter	63,2%
babymarkt.de	Baby- und Kleinkindausstatter - online	62,9%
onlineprinters.de	Druckereien	62,8%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	62,8%
Decathlon	Sport- und Freizeitgeschäfte	62,5%
druckernation.de	Drucker & Zubehör	62,5%
weinfreunde.de	Weinhändler - online	62,4%
Baufi24	Baufinanzierer	62,2%
lieferando.de	Essens-Bestell-Plattformen	61,8%
tedox	Fachmärkte für Wand/Boden	61,7%
schuh-welt.shop	Schuhhändler - online	61,6%
notebooksbilliger.de	Elektro-Generalisten - online	61,5%
neuwagen24.de	Neuwagenportale	61,4%
DHL	Paketdienste	61,3%
DKB - Deutsche Kreditbank	Direktbanken	61,2%
Landmann	Grillhersteller	61,2%
MEGA ZOO	Heimtierbedarf - stationär	61,1%
momox.de	Ankaufdienste	61,1%
atp-autoteile.de	Autoteileshops	61,0%
Babyprofil	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär	61,0%
Bijou Brigitte	Modeschmuckgeschäfte	61,0%
Penaten	Babypflege	61,0%
Bosch Power Tools	Werkzeughersteller	60,8%
FitnessLOFT	Fitness-Studios	60,8%
PUKY	Kinderfahrzeuge	60,8%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	60,8%
roba	Kindermöbelhersteller	60,6%
vehiculum.de	Autoleasing-Portale	60,5%
Getränke Hoffmann	Getränkemärkte	60,4%
kuechen-quelle.de	Küchenhandel - online	60,4%
creativ-discount.de	Bastel- / Kreativbedarf	60,2%
copopanda.de	Partymieren - online	60,2%
bonprix.de	Fashion-Online	60,1%
hik	Krankenkassen - überregional	60,1%
einrichten-design.de	Dielenböden - online	60,1%
Paradies	Matratzenhersteller	60,0%
onli Wohnwelt	Möbelhändler	60,0%
a&o Hotels und Hostels	Hotels - Budget	59,9%
Jeans Fritz	Fashion: Jeans-Stores	59,8%
Jacques Wein-Depot	Weinhändler - stationär	59,8%
Canon	Kamerahersteller	59,8%

Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
zoo24.de	Heimtierbedarf - online	59,6%
Pezapus	Fahrradhersteller	59,5%
giga-reifen.de	Reifenhandel - online	59,5%
ferienwohnungen.de	Ferienwohnungsportale	59,4%
koffer-direkt.de	Reisegepäck-Shops	59,3%
MasterCard	Kreditkartengesellschaften	59,1%
fischertechnik	Bauen und Spielzeugsets	59,0%
elefant	Kinderschuhe	58,8%
Nici	Puppen und Plüschtiere	58,8%
Fleisen Discount	Fleisensender	58,7%
Fisher Price	Baby- und Kleinkindspielzeug	58,6%
Shoop	Cashbackportale	58,6%
bikebox-shop.de	Fahrrad-Shops - online	58,6%
work-discout.de	work-discout.de	58,6%
Motorrad	Motorrad-Shops	58,5%
sportstech.de	Fitnessgeräte-Händler	58,5%
movinga	Umzugsunternehmen	58,5%
Smileys	Pizza-Lieferservice	58,5%
mydays	Erlebnisse-Geschenke-Anbieter	58,4%
poetschke.de	Pflanzenversender	58,4%
Wüstenrot Bausparkasse	Bausparkassen	58,4%
floraprima.de	Blumenversender	58,1%
Bavaria Filmstadt	Themeparks	58,1%
massivholz-moebel24.de	Massivholzmöbel-Shops	58,1%
Nachstudio Barbarossa	Nachhilfeanbieter	58,0%
room-up.de	Bodenbelag-Spezialisten	58,0%
Vredestein	Autoreifenhersteller	58,0%
amazon prime video	Streaming-Dienste	57,9%
Gewobag (Berlin)	Wohnungsunternehmen	57,9%
Reisser	Badausstatter	57,8%
H&R	Fahrzeugezubehör u. -pflege	57,8%
shop4runners.com	Laufshops	57,5%
emero.de	Badshops	57,5%
bikeleasiz.de	Dienstfahrrad-Leasing	57,5%
online-reisesuche.de	Reisebüros - online	57,5%
Prime Selfstorage	Self-Storage-Anbieter	57,5%
buero-moebel-experte.de	Büromöbel-Shops	57,5%
geschenkfuehrerfreunde.de	Online-Shops für Geschenkkäden	57,5%
DENOBAR	Garten- und Motorgeräthhersteller	57,5%
Plonic	Lebensmittelversender	57,5%
trixim.de	Textildienste	57,4%
klebheld.de	Online-Shops für Wandtattoos	57,4%
Toyota	Autohersteller	57,4%
Bebivita	Babynahrungsmittel	57,3%
11teamsports.de	Fußball-Shops	57,3%
AWG Modecenter	Fashion: Modehäuser	57,2%
Orsay	Fashion: Damenmode	57,2%
my-spexx.de	Optiker - online	57,1%
IL&I	Telekommunikation	57,1%
ILS (Institut für Lernsysteme)	Weiterbildungsanbieter	57,1%
Bno	Modellbau und Fahrzeuge	57,0%
Starcar	Autowerkzeugen	57,0%
bergzeit.de	Outdoor-Shops	57,0%
aktivshop.de	Gesundheitsartikel-Shops	56,9%
party-discount.de	Kostümshops	56,8%
STRATO	Webhosting-Anbieter	56,8%
roastmarket.de	Kaffeeshops	56,7%
Swiffer	Bodenreinigungssysteme	56,7%
Cafe Del Sol	Freizeitgastronomie	56,7%
NiUK	Baby/Kinderbedarf	56,6%
hygi.de	Hygieneartikel-Shops	56,6%
lensdeal.de	Kontaktlinsenversandhändler	56,6%
Kommerling	Fensterhändler	56,6%
campustuff.de	Camping	56,6%
McDonald's	Fast Food Restaurants	56,4%
hrs.de	Hotellbuchungsportale	56,4%
trampolin-king.de	Trampolin-Shops	56,3%

Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
Nike	Sportartikelhersteller	56,3%
Schöner Wohnen Farbe	Farben & Lacke	56,3%
deinhandy.de	Handy/Zubehör	56,2%
Hussel	Genusshändler	56,1%
ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)	Verkehrsschlus	56,1%
AOK Sachsen-Anhalt	Krankenkassen - regional	56,0%
vitamaze.shop	Vitamin-Shops	56,0%
DAKINE	Koffer, Taschen & Rucksäcke	56,0%
Mälzers Backstube	Bäckereiketten	55,9%
urlaubspiralen.de	Reise-Deal-Anbieter	55,8%
Tamaris	Schuhhersteller	55,8%
woodoo.com	Flugschmuckmaschinen	55,8%
Gira	Schaltersystemhersteller	55,8%
Rituals	Beauty-Shops	55,8%
foto-mundus.de	Kameras & Zubehör	55,7%
billiger-mietwagen.de	Mietwagen-Vergleichsportale	55,7%
heizvergleichsportale.de	Heizvergleichsportale	55,6%
elektroland24.de	Haustechnik - online	55,6%
OLYMP	Fashion: Hemden/Blusen - stationär	55,6%
mprintcard.de	Grußkarten	55,6%
campperfuchs.de	Wohnmobilvermieter	55,6%
JET	Tankstellen	55,5%
Varta	Batterierhersteller	55,5%
Gartencenter	Gartencenter	55,4%
Hifi-Shops	Hifi-Shops	55,4%
EDEKA	Lebensmittel-Einzelhändler	55,4%
trivago.de	Hotel-Preisvergleichsportale	55,2%
zau24.de	Gartenzu- und Herrenmode	55,2%
Witt Weiden	Fashion: Damen- und Herrenmode	55,1%
geschenkmagazin.com	Fotogeschenke-Shops	55,1%
MAXI-COSI	Kinderstühle	55,1%
CleanCar	Autowaschanlagen	55,1%
Rock Shop	Musik- und Instrumentenfachhandel	55,0%
GRÖTZ Fertigaragen	Fertigaragenanbieter	54,8%
lampenwelt.de	Lampenshops	54,7%
The North Face	Outdoorhersteller	54,7%
skandic.de	Kindermöbel-Shops	54,7%
Seemüller Restaurants	Handelsgastronomie	54,7%
Movie Park Germany	Freizeitparks	54,7%
KIND Hörgeräte	Hörgeräteakustiker	54,6%
trustadcars.com	Auto-Abo	54,6%
alltours-flugreisen	Reiseveranstalter	54,5%
VITO-Mobiel	Möbelmarken	54,4%
Juwelier Kraemer	Schmuckgeschäfte - stationär	54,4%
Douglas	Parfümerien - stationär	54,4%
hemenbox.de	Fashion: Hemden/Blusen - online	54,4%
musli.de	Musli-Shops	54,3%
Share Now	Carsharing-Anbieter	54,1%
spirituosenworld.de	Spirituosen-Shops	54,1%
McCaule	Coffee-Shops	54,0%
solivino.de	Fotogeschenke/Reinkost-Shops	54,0%
Tennisplanet.de	Tennisshops	54,0%
KeraTür	Türen, Tore, Garagen	54,0%
AIDA Cruises	Kreuzfahrtsanbieter	53,9%
outletcity.com	Shopping-Clubs	53,6%
CosmosDirekt	Kfz-Versicherer	53,6%
Lebara	Auslands-Telefonie	53,6%
Maritim Hotels	Hotels - Premium	53,4%
polin.de	Elektronikversandhändler	53,4%
Laumanns	Dachziegelhersteller	53,3%
Gum!Poi	Sport-Flatrate-Anbieter	53,3%
kavalio.de	Online-Shops für Reitsport	53,3%
Vaillant	Haustechnik	53,2%
Jack & Jones	Fashion: Herrenmode	53,1%
svh24.de	Werkzeugeversandhändler	53,1%
sansenobst.de	Obst- und Gemüseversender	53,0%
santogsgrills.de	Grillsshops	52,7%

Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
proaurum.de	Edelmetallshops	52,7%
Veolia Umweltservice	Entsorgungsdienstleister	52,7%
Locaboat Holidays	Haustbootvermieter	52,6%
BackWerk	Bäckereiketten - SB	52,6%
innocent.com	E-Zigarettenshops	52,5%
BLOCK HOUSE	Full-Service-Gastronomie	52,4%
PSA-Bank (Peugeot, Citroën)	Auto-Banken	52,3%
handy-reparatur123.de	Handyreparaturdienste (unabh.)	52,2%
fluuee.de	Flugbuchungsportale	52,1%
Autoservice	Autoservice	51,8%
markenbaumarkt24.de	Baumärkte - online	51,7%
fenster24.de	Fenster- und Türenversand	51,6%
gourmetfleisch.de	Fleischversender	51,6%
helden.de	Haftpflichtversicherer	51,6%
bilderrahmen-kaufen.de	Bilderrahmen-Shops	51,6%
Waipu.TV	Premium-TV-Anbieter	51,3%
LASCANA	Fashion: Wäsche und Strümpfe	51,1%
Friseur-Ketten	Friseur-Ketten	50,9%
HSE24	T-Shirt-Shopping-Sender	50,9%
Filiabanken	Filiabanken	50,8%
Burgersita	Burger-Restaurants	50,6%
Mega Bike	Fahrrad-Shops - stationär	50,6%
HANSE HAUS	Fertighausanbieter	50,5%
Eurowings	Fluggesellschaften	50,5%
home24.de	Möbelshops	50,4%
ADVOCARD	Rechtsschutzversicherer	50,4%
CineStar	Kinnetten	50,2%
taschenkaufhaus.de	Online-Shops für Taschen/Rucksäcke	50,1%
thejewelershop.com/de	Schmuckgeschäfte - online	50,0%
hellofresh.de	Kochböden-Versender	49,8%
freelies.com	Fitness-Studios - online	49,5%
muenzkontor.de	Münzshops	49,5%
smvd.de	Online-Shops für Modellbau & -sport	49,5%
Town & Country Haus	Massivhausanbieter	49,5%
dessousforyou.de	Fashion: Dessous-Shops	49,0%
gartenmoebel.de	Online-Shops für Gartenbedarf	48,6%
A-ROSA	Flusskreuzfahrten	48,6%
CosmosDirekt	Lebensversicherer	48,3%
hepster	E-Bike Versicherer	47,7%
lablue.de	Stimmgelbesen	47,5%
Natur- und Biomärkte	Natur- und Biomärkte	47,5%
deinschrank.de	Möbel nach Maß	47,4%
DER Reisebüro	Reisebüros - stationär	47,3%
immergrün	Fast Casual Restaurants	47,3%
Wertgarantie	Verkehrsgastronomie	47,2%
E wie Einfach	Gasversorger - bundesweit	47,1%
dreamlines.de	Kreuzfahrtsportale	47,1%
body-attack.de	Online-Shops für Sportnahrung	46,8%
eprimo	Ökostromanbieter	46,6%
Roompot	Ferienparks	46,3%
Yoroma.de	Verkehrsgastronomie	46,2%
FONIC	Möbelmarkt-Discounter	46,2%
be2.de	Partnervermittlungen	46,0%
TUI Kids Club	Cluburlaub	46,0%
Pool Manufaktur	Pool-Fachhändler	46,0%
azando-shop.de	PC & Notebook - online	45,6%
par71.de	Golf-Shops	45,6%
Grünwelt Energie	Ökoasasanbieter	45,3%
jalouscity.de	Online-Shops für Fensterschutz	45,2%
E.ON	Stromversorger - bundesweit	44,8%
MITOGAS (enviaM)	Gasversorger - regional	44,7%
K&M Computer	Computer-Fachmärkte	44,1%
glatthaar-fertigkeller	Fertigkelleranbieter	44,0%
outfitforyou.de	Curated Shopping Anbieter	43,9%
mainova	Stromversorger - regional	43,4%
MultiPolster	Polstermöbelspezialisten	42,7%
R+V	Private Krankenversicherer	42,1%
TELIS FINANZ	Finanzvertriebe	39,1%
eismann	Lebensmittel-Heimservice	35,8%

Die Tabellen listen die 270 Bestplatzierten je Branche nach PSS (s. r. o.) auf. Im Vergleich mit allen 3000 untersuchten Unternehmen liegen die meisten Branchengewinner zusätzlich in Abhängigkeit ihres PSS auf einem entsprechenden Medaillenniveau (Gold > 59,7%, Silber > 56,2%, Bronze > 54,7%)