

PRODUKT-CHAMPIONS

PRODUKT-CHAMPIONS.DE

Genial oder einfach nur praktisch: In einer großen Untersuchung hat ServiceValue ermittelt, welche Unternehmen und Marken ihre Kunden durch die Qualität ihrer Produkte begeistern. Hier sind die Champions 2021

PERSONALISIERTE PRODUKTE

LUXURIÖS UND MIT GANZ PERSÖNLICHER NOTE

Viel wurde in diesem Jahr bereits berichtet über Frieseure. Ein herausragender, wenn auch fiktiver Vertreter seines Berufes ist Herr Brösecke, der Damenfriseur – der adrette Coiffeur, der in Lorient, „Ödipussi“ der Filmfigur der unvergessenen Evelyn Hamann zunächst mit den Worten: „Guck mal, Frau Tietze!“ stolz seine eigene Frisur präsentiert, seine Kundin dann haargenau so herichtet wie sich selbst und der dadurch zu seinem Ebenbild mutierten Frau zufrieden mitteilt: „So! Und das hat auch nicht jeder!“ Kein Wunder, dass Lorient Filmfigur daraufhin in trauer Zweisamkeit mit ebenerer Frau Tietze gesteht, bei ihrem Anblick an Herrn Brösecke denken zu müssen. Nicht nur während romantischer Zusammenkünfte ist das eine eher unwillkommene Situation, möchten die meisten Menschen doch gern als Individuen wahrgenommen werden. Das schlägt sich nicht nur in dem Wunsch nach der passenden Haartracht nieder, sondern erstreckt sich auf viele Lebens- und Konsumbereiche: Kleidung und Kosmetik, Mobiliar und auch das eigene Fahrzeug – Ausdruck der eigenen Persönlichkeit sollen sie sein und sich dabei gern von der breiten Masse abheben. Das ist auch bei den Akteuren auf dem Konsumgüter-

Markt angekommen, so dass nach „Do-it-yourself“ nun „Mass Customization“ im Trend liegt. Gemeint ist damit eine kundenindividuelle Massenproduktion, bei der zwar für eine große Zielgruppe gefertigt wird, gleichzeitig jedoch durch Konfigurationsmöglichkeiten dem Kundenwunsch nach individualisierten Produkten nachgekommen wird. Bei manchen Unternehmen ist genau das Basis des gesamten Geschäftsmodells: der Verkauf passgenau personalisierter Produkte. Bekannt sind zum Beispiel Anbieter, die Kunden aus deren Wunschzutaten ihr eigenes Lieblingsmüslis selbst zusammenstellen lassen. Andere Unternehmen sind auf Maßanfertigungen von Kleidung oder Möbelstücken spezialisiert, kreieren Parfüm oder Hautpflege nach individuellen Kundenwünschen und -bedürfnissen. Auch Unternehmen, deren Kerngeschäfte nicht auf „Mass Customization“ beruhen, bieten ihren Kunden mitunter diverse Auswahlmöglichkeiten zur Individualisierung ihrer Handelsgüter. Branchen wie das Finanz- und Versicherungswesen etwa sind seit jeher auf Produkte mit Zuschnitt auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse spezialisiert. Und auch beim Auto-

oder Möbelkauf können bestimmte Ausstattungen variabel nach persönlichen Vorlieben gewählt werden. Darüber hinaus gibt es für Verbraucher immer öfter auch Möglichkeiten, sogar kurzlebigeren Gebrauchsgegenständen oder gar Lebensmittelverpackungen eine persönliche Note zu verleihen, indem etwa Schuhe in einem gewissen Rahmen selbst designet oder Verpackungen von Süßwaren mit dem eigenen Foto oder Namen bedruckt werden können. Grundlage für Personalisierungsangebote sind dabei Konfiguratoren, mittels derer Kunden ihre Wunschprodukte online erstellen und übermitteln. Einige der genannten Beispiele personalisierter Produkte sind nicht grundsätzlich neu: Maßschneider etwa oder Schreiner haben eine lange Tradition. Neu ist allerdings der niedrigschwellige Zugang zu dieser Art von Diensten. So liegen die Preise der neuen Anbieter oft deutlich unterhalb der Preise von Traditionshandwerkern. Möglich macht das zum einen die Tatsache, dass Aufgaben wie das Maßnehmen an die Kundschaft ausgelagert werden. Zum anderen wird trotz aller persönlicher Wahlmöglichkeiten in der Regel mit standardisierten, wenn auch frei miteinander kombinierbaren Modulen gearbeitet, die in hoher Stückzahl produziert werden. Das macht die Endprodukte erschwinglich. Während „Customization“ also schon immer vorgenommen werden konnte, wird nun mit „Mass“ eine ganz neue Zielgruppe angesprochen: die breite Masse. So kann ein



Immer der Nase nach: In Kursen – angeleitet von Parfümeuren – lernen Interessierte ihren ganz individuellen Duft zu mischen

Jeder durch die Verwendung personalisierter Produkte einen Hauch von Luxus verspüren: Wer sich morgens seine eigene Gesichtsschmierung aufträgt, bevor er in das maßgeschneiderte Hemd schlüpft, der muss wohl etwas Besonderes sein – und all das mit dem guten Gefühl, beim Konfigurieren kreativ geworden zu sein. Personalisiert oder nicht: welche Unternehmen Produkte anbieten, die ihre Kunden begeistern, hat die ServiceValue GmbH auch in diesem Jahr wieder in ihrer Studie „Produkt-Champions“ für rund 2200 Unternehmen/Marken erhoben.

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. Hier reicht das Spektrum von empirischer Sozialforschung über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis 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.



DAS MESSINSTRUMENT

DER PBS

Basis des Rankings ist der wissenschaftlich belastbare „Product Benefit Score“ (PBS). 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 Qualität seiner Produkte begeistert.

Die Befragten haben drei Antwortmöglichkeiten: „Ja“, „Nein“ oder „Ich kann die Produkte hier nicht beurteilen bzw. kenne das Unternehmen nicht.“ Als PBS ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an Befragten, die von dem/den Produkten einer Firma begeistert sind. Die direkte Ja-/Nein-Abfrage hat gegenüber der Messung über eine Zufriedenheits-Skala den entscheidenden Vorteil 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 Branchen-Rankings 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 900.000 registrierten Bürgerinnen und Bürgern. Grundsätzlich werden pro Unternehmen maximal 1000 und minimal 300 Stimmen – in Einzelfällen aufgrund Inzidenzrate und Kundenzahl auch weniger – eingeholt.

RUND 2200 MARKEN BEWERTET

DIE BRANCHENBESTEN DER PRODUKT-CHAMPIONS 2021

Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2021
Abus	Sicherheit	82.6%
Samsung	Unterhaltungselektronik	81.2%
dm-drogerie markt	Drogerien	80.7%
Samsung	Haushaltsgerätehersteller	79.8%
fischertechnik	Spielzeughersteller	78.2%
WMF	Haushaltswarenhersteller	76.4%
GARDENA	Garten- und Motorgerätehersteller	75.9%
Bosch Power Tools	Werkzeughersteller	75.5%
Maritim Hotels	Hotels - Premium	75.5%
MediaMarkt	Elektro-Fachmärkte	75.4%
prophete	Fahrradhersteller	75.1%
Hornbach	Baumärkte	75.0%
Lufthansa	Fluggesellschaften	74.9%
Hansgrohe	Sanitär	74.4%
Weber	Grillhersteller	74.2%
LASCANA	Fashion: Wäsche und Strümpfe	74.1%
Puma	Sportartikelhersteller	74.1%
Ritzenhoff	Keramik & Glas	73.9%
BMW	Autohersteller	73.8%
Hartan	Kinderwagen	73.6%
noite	Küchen-Hersteller	73.6%
GAYKO	Fensterhersteller	73.5%
REWE	Lebensmittel-Einzelhändler	73.3%
Viessmann	Haustechnik	73.3%
Lidl	Lebensmittel-Discounter	73.2%
Faber-Castell	Büro- und Schreibwaren	72.7%
Höfner	Möbelhändler	72.3%
Singer	Nähmaschinen	72.2%
Gira	Schaltersystemhersteller	72.0%
Hammer zuhause	Fachmärkte für Wand/Boden	72.0%
Steff	Puppen und Plüschtiere	71.9%
hansaplast	Gesundheitsprodukte	71.5%
amazon.de	Online-Shops (Generalisten)	71.4%
Musterring	Möbelmarken	71.4%
Märklin	Modellbau und Fahrzeuge	71.1%
Blumen Risse	Gartencenter	71.1%
MAXI-COSI	Kindersitze	70.7%
engelbert-strauss.de	Online-Shops für Berufsbekleidung	70.7%
Jack Wolfskin	Outdoor	70.6%
Christ	Schmuckgeschäfte	70.5%
Braun	Elektrogeräte für Gesundheit	70.5%
Ravensberger	Matratzenhersteller	70.5%
PARADOR	Bodenbelaghersteller	70.5%
Clou	Farben & Lacke	70.5%
Apollo Optik	Optiker	70.4%
Kaufland	Verbrauchermarken + SB Warenhäuser	70.4%
Tom Tailor	Fashion: Familienmode	69.8%
TK - Die Techniker	Krankenkassen - überregional	69.8%
Galeria Karstadt Kaufhof	Kaufhaus/Warenhaus	69.8%
Philips Avent	Baby/Kinderbedarf	69.7%
Pampers	Babypflege	69.4%
Europa-Park	Freizeitparks	69.2%
deinschrank.de	Möbel nach Maß	69.1%
pixum.de	Fotodienste	69.0%
Schülerhilfe	Nachhilfeanbieter	69.0%
prophete	E-Bike Hersteller	68.7%
GEERS	Hörgeräteakustiker	68.6%
RIMOWA	Koffer, Taschen & Rucksäcke	68.6%

Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2021
BREITLING	Uhrenhersteller	68.5%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	68.5%
gesund leben-Apotheken	Apotheken-Kooperationen	68.4%
DURACELL	Batteriebersteller	68.3%
Sixt	Autovermietungen	68.1%
Legoland	Themenparks	67.6%
Intersport	Sport- und Freizeitgeschäfte	67.3%
Erfurt Tapeten	Tapeten	67.0%
elefant	Kinderschuhe	66.7%
premium Reifen + Autoservice	Autoservice	66.6%
STREIF Haus	Fertighausanbieter	66.6%
denn's Biomarkt	Natur- und Biomärkte	66.5%
Mr. Wash	Autowaschanlagen	66.4%
HARA	Bodenreinigungssysteme	66.4%
Woodland	Kindermöbelhersteller	66.4%
Sioux	Schuhhersteller	66.0%
Matratzen Concord	Matratzenshops	65.9%
alverde	Naturkosmetik	65.9%
TUI	Reiseveranstalter	65.8%
DrSmile	Zahnkliniken	65.6%
Liqui Moly	Fahrzeugzubehör u. -pflege	65.5%
Michelin	Fertigkelleranbieter	65.4%
BRAX	Fashion: Damen- und Herrenmode	65.4%
Bausparkasse Schwäbisch Hall	Bausparkassen	65.2%
blume2000.de	Blumensender	65.2%
B&B Hotels	Hotels - Budget	65.0%
Haas + Sohn	Kaminofenhersteller	64.9%
Picnic	Lebensmittelversender	64.8%
Krombacher	Bier- und Biermischgetränke	64.8%
Mustang	Fashion: Jeans	64.5%
Malzers Backstube	Bäckereiketten	64.4%
Reuter	Badausstatter	64.4%
Rituals	Beauty-Shops	64.4%
OLYMP	Fashion: Hemden/Blusen	64.3%
sportstech.de	Fitnessgeräte-Händler	64.3%
Starbucks	Coffee-Shops	64.1%
L'Osteria	Full-Service-Gastronomie	63.9%
Vitakraft	Tierfutter	63.9%
ILS (Institut für Lernsysteme)	Weiterbildungsanbieter	63.9%
Thomas Philipps	Non-Food-Discounter	63.9%
Croozter	Fahrradanhänger	63.6%
Fahrrad XXL	Fahrrad-Shops	63.4%
flaxet	Depotbanken	63.3%
Küchen Quelle	Online-Küchenhandel	63.2%
Aptamil	Babynahrungsmittel	62.7%
YAMAHA	Musikinstrumente- und Equipmenthersteller	62.6%
Vinjo Brigitte	Modeschmuckgeschäfte	62.6%
bijos.de (Wein & Vinos)	Weinhändler	62.5%
AIDA Cruises	Kreuzfahrtsanbieter	62.3%
SV Sparkassenversicherung	E-Bike Versicherer	62.3%
Studiosus	Veranstalter von Studien- und Städtereisen	62.3%
Hauck & Aufhäuser	Privatbanken	62.3%
KERAMUNDO	Fiesenmärkte	62.2%
ADAC Versicherungen	Kfz-Versicherer	62.1%
CECIL	Fashion: Damenmode	62.1%
DEKA Investments	Fondsgesellschaften	62.1%
Vodafone	Telekommunikation	61.9%
Lindt-Shops	Genusshändler	61.9%

Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2021
Breuninger	Fashion: Modehäuser	61.8%
Kieser Training	Fitness-Studios	61.7%
misterspex.de	Online-Optiker	61.7%
Polo	Motorrad-Shops	61.3%
ING	Direktbanken	61.3%
Cafe Del Sol	Freizeitgastronomie	61.2%
Erdmann	Saunahersteller	61.1%
dean&david	Fast Casual Restaurants	61.0%
AOK Baden-Württemberg	Krankenkassen - regional	60.8%
NORDSEE	Fast Food Restaurants	60.8%
Hörmann	Türen, Tore, Garagen	60.8%
Landal GreenParks	Ferienparks	60.3%
ADVOCARD	Rechtsschutzversicherer	60.2%
1&1 IONOS Webhosting	Webhosting-Anbieter	60.1%
TUI MAGIC LIFE	Cluburlaub	59.9%
GVO	Tierversicherer	59.6%
Jochen Schweizer	Erlebnisschenke-Anbieter	59.5%
BMI Braas	Dachziegelhersteller	59.5%
Segmüller Restaurants	Handelsgastronomie	59.2%
onlineprinters.de	Druckereien	59.2%
FONIC	Mobilfunk-Discounter	59.0%
Glattthal Keller	Fertigkelleranbieter	59.0%
Thomann	Musik- und Instrumentenfachhandel	59.0%
Wertgarantie	Elektronikversicherer	58.9%
Küchen Aktuell	Küchenmärkte	58.5%
yourbeef.de	Fleischversender	58.4%
Takko Fashion	Fashion: Discounter	58.1%
markilux	Sonnenschutzsysteme	58.1%
engbers	Fashion: Herrenmode	57.5%
PC-Spezialist	Computer-Fachmärkte	57.4%
megabad.com	Badshops	57.2%
Multipolster	Polstermöbelspezialisten	57.1%
Smiley's	Pizza-Lieferservice	57.1%
Burgerista	Burger-Restaurants	57.0%
Lebara	Auslands-Telefonie	56.3%
A-ROSA	Flusskreuzfahrten	56.0%
Fendt-Caravan	Wohnwagenhersteller	55.9%
Tank & Rast	Verkehrsgastronomie	55.5%
CosmosDirekt	Hauptpflichtversicherer	55.4%
TARGOBANK	Filialbanken	55.2%
Flinkster	Carsharing-Anbieter	55.1%
Allianz	Lebensversicherer	55.0%
Pool-Systems	Pool-Fachhändler	54.6%
HELMA	Massivhausanbieter	54.5%
lensbest.de	Kontaktlinsenversandhändler	54.5%
apetito catering	Contract-Caterer	54.1%
BackWerk	Bäckereiketten - SB	53.9%
Debaka	Private Krankenversicherer	53.6%
Dahmit Fertiggaragen	Fertigaragenanbieter	52.3%
PSA-Bank (Peugeot, Citroën)	Auto-Banken	52.2%
Ethik Bank	Nachhaltigkeitsbanken	50.7%
BOSS Möbel	Möbelhändler - Discounter	50.0%
HSE24	TV-Shopping-Sender	49.7%
Studioline Photography	Foto-Studios	49.6%
WW (Weight Watchers)	Diätmittel/-programm	49.5%
eismann	Lebensmittel-Heimservice	48.3%
MLP	Finanzvertriebe	46.4%

DIE BESTEN BRANCHEN 2021

Branche	Branchen-mittelwert (PBS)	Zahl geprüfter Unternehmen/Marken
Drogerien	69.7%	5
Elektro-Fachmärkte	69.5%	7
Keramik & Glas	69.1%	10
Werkzeughersteller	68.3%	10
Haustechnik	67.6%	9
Unterhaltungselektronik	67.0%	32
Haushaltsgerätehersteller	66.6%	50
Hotels - Premium	66.5%	16
Baumärkte	66.3%	10
Bodenreinigungssysteme	65.2%	4
Outdoor	65.0%	11
Hotels - Mittelklasse	64.1%	10
Spielzeughersteller	63.9%	26
Themenparks	63.8%	8
Kaufhaus/Warenhaus	63.7%	8
Fahrradhersteller	63.7%	18
Babypflege	63.7%	5
Matratzenhersteller	63.4%	12
Büro- und Schreibwaren	63.3%	23
Kindersitze	63.1%	5
Haushaltswarenhersteller	62.9%	23
Sport- und Freizeitgeschäfte	62.8%	5
Küchen-Hersteller	62.8%	19
Farben & Lacke	62.8%	14
Möbel nach Maß	62.7%	10
Fensterhersteller	62.5%	10
Polsterpolster	62.5%	14
Freizeitparks	62.4%	8
Batteriebersteller	62.4%	4
Möbelmarken	62.3%	25
Puppen und Plüschtiere	62.2%	12
Modellbau und Fahrzeuge	62.2%	7
Grillhersteller	62.0%	12
Gesundheitsprodukte	61.8%	10
Lebensmittel-Discounter	61.6%	8
Kindermöbelhersteller	61.3%	9
Schaltersystemhersteller	60.6%	6
E-Bike Hersteller	60.6%	2
Hotels - Budget	60.4%	5
Schmuckgeschäfte	60.4%	11
Zahnsciennen	60.4%	6
Baby/Kinderbedarf	60.3%	17
Bodenbelaghersteller	60.2%	13
Fashion: Jeans	60.1%	7
Autovermietungen	59.9%	9
Koffer, Taschen & Rucksäcke	59.8%	16
Garten- und Motorgerätehersteller	59.6%	16
Fashion: Familienmode	59.5%	18
Nähmaschinen	59.4%	9
Depotbanken	59.3%	7

Die Tabellen listen die 173 Bestplatzierten je Branche nach PBS (s.o.) auf. Einem Gold-Rang entspricht ein PBS von mindestens 68.19 %, für Silber ist ein PBS von mindestens 64.19 % und für Bronze der Mindestwert von 61.57 % erforderlich