

PRODUKT-CHAMPIONS

WWW.PRODUKT-CHAMPIONS.DE

AUF DER SUCHE NACH DEM PERFEKTEN PRODUKT

MANCHMAL SPIELT AUCH DER ZUFALL MIT

Wer jemals im Keller, auf dem Dachboden oder auch nur in der Schublade mit all den Dingen, die sonst keinen festen Platz haben, nach etwas Bestimmtem gesucht hat, kennt wahrscheinlich die folgende Erfahrung: Das gesuchte Stück bleibt irgendwo in den Untiefen des Stauraums verschollen, aber dafür findet sich allerlei anderweitig Interessantes, und am Ende vergeht der Nachmittag mit der Beschäftigung mit den Zufallsfunden.

Ähnlich erging es schon Christoph Kolumbus: Nach Indien hatte er zwar vergeblich gesucht, aber Amerika als Überraschungsfund war auch durchaus einen zweiten Blick wert und kam ihm im Endeffekt nicht ungelogen.

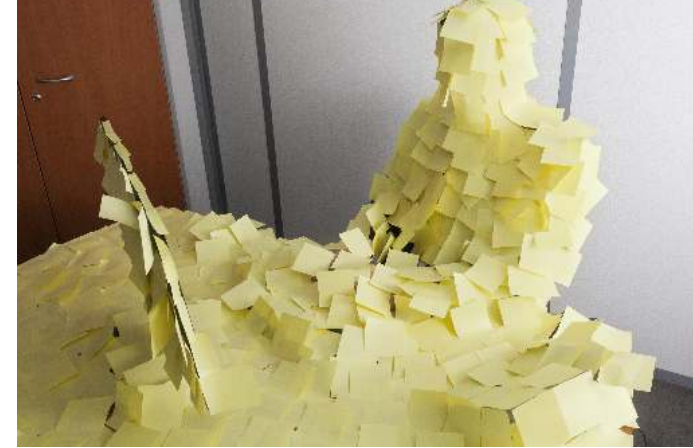
Auch im Scheitern von Vorhaben kann also der eine oder andere Glückstreffer verborgen liegen. Eher zufällige Erfolge sind auch viele beliebte und weit verbreitete Produkte: Die Art, in der sie genutzt werden, ist nämlich oft gar nicht im Sinne des Erfinders, beziehungsweise nicht in dessen ursprünglichen Sinne. Das fängt bei Kleinigkeiten wie Haftnotizzetteln im Büro an und hört bei bahnbrechenden Erfindungen zum Wohle der

Menschheit, wie dem Penicillin, auf. Beides nämlich sind ihren Legenden nach lediglich Zufallsprodukte, die beim Tüfteln an etwas ganz Anderem entstanden.

Die Post-Its etwa ergaben sich aus einem Fehlvorhaben bei der schwierigen Suche nach einem neuen Superkleber. Dieser Superkleber wurde mit der Substanz, die heute auf den Haftzetteln eingesetzt wird, offensichtlich nicht gefunden. Dass sich aber Zettel mit dieser Substanz problemlos auf Papier und andere Oberflächen kleben und dann vollkommen rückstandslos wieder entfernen lassen, wurde von einem Kollegen des am Superkleber gescheiterten Chemikers Spencer Silver als Qualität mit ganz eigenem Potenzial erkannt: Als Sänger im Kirchenchor hat dieser Kollege mit den selbsthaftenden

Produkten. Und sind heute von den Schreibtischen der Welt kaum mehr wegzudenken. Bei der Entdeckung des Penicillins war Nachlässigkeit ein entscheidender Bestandteil des Erfolgsrezepts. Hier besag die Geschichte, dass Alexander Flemming, der Mediziner und Bakteriologe, dem dieses Antibiotikum zu verdanken ist, angezückelte Bakterienkulturen nach Beendigung eines seiner Versuche nicht umgehend entsorgte, sondern seine benutzten Petrischalen im Labor stehen ließ und in den Urlaub ging. Erst nach seiner Rückkehr fand er seine Behälter mit Staphylokokken wieder und stellte fest, dass sich während seiner Abwesenheit darin Schimmel gebildet hatte.

Bei näherer Betrachtung schließlich zeigte sich, dass es an den verschimmelten Stellen keine Staphylokokken mehr gab und der Schimmel die Krankheitserreger erfolgreich vernichtet hatte. Dadurch, dass er vergessen hatte, den Müll rauszubringen, hatte Flemming ein Mittel gefunden, das auch im Menschen bakterielle Krankheitserreger wirksam abtötete, ohne dabei das Leben des Patienten zu gefährden. Damit war das Penicillin geboren, das in den 1940er Jahren als erstes Antibiotikum auf den Markt kam und seitdem Kranke vor dem Tod durch bakterielle Infektionen bewahrt hat. Auch Gummireifen konnten in ihrer heutigen Verwendung erst eingesetzt werden, nachdem das Verfahren der Vulkanisierung



Ein Kunstwerk aus Haftzetteln: Die nützlichen Erinnerungszettel im Büro ergaben sich aus einem Fehlvorhaben bei der Suche nach einem Superkleber



Dieses Gütesiegel wird von WELT in Kooperation mit ServiceValue an die Produkt-Champions der untersuchten Branchen vergeben. Es gilt für ein Jahr

Papieren endlich einen Weg gefunden, die Seiten und Lieder in seinem Gesangbuch so zu markieren, dass die Markierung weder ständig verrutscht noch eine permanente Spur im Buch hinterlässt. Diese Einsatzeinsätze überzeugte auch andere Menschen, und am Ende dieser zufälligen Erfolgsgeschichte gingen die Haftnotizzettel in

von Kautschuk bekannt geworden war – was wohl ein Küchenunfall geschuldet ist.

Welche Anbieter ihre Kunden mit Produkten derzeit besonders begeistern, hat die ServiceValue GmbH in ihrer Studie „Produkt-Champions“ erhoben. Ob die Produkte der bewerteten Unternehmen zufällig entdeckt wurden, war allerdings ebenso wenig Gegenstand der Untersuchung wie die Frage, ob die Produkte durch ihre Nutzer stets zweckmäßig verwendet werden. Für die Wahl des persönlichen Lieblingsproduktes dürfte das jedoch sowieso nur eine untergeordnete Rolle spielen.

Genial oder einfach nur praktisch: In einer großen Untersuchung hat die Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue ermittelt, welche Unternehmen und Marken ihre Kundinnen und Kunden durch die Qualität ihrer Produkte begeistern. Hier sind die Champions 2022.

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. kann das Unternehmen nicht.“ Als PBS ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an Befragten, die von dem/den Produkt/en einer Firma 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 Kundenteile 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 Medallienrängen (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 2500 MARKEN BEWERTET

DIE BESTEN DER PRODUKT-CHAMPIONS 2022

Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2022	Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2022	Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2022	Unternehmen/Marke	Branche	PBS 2022
ABUS	Sicherheit	82,0%	TK-De Techniker	Krankenkassen - überregional	67,3%	vistaprint	Druckereien	62,5%	Pax-Bank	Nachhaltigkeitsbanken	52,8%
Samsung	Unterhaltungselektronik	81,8%	HoP/Partner	Hörgeräteakustiker	67,3%	Crooner	Fahrradanhänger	62,5%	BOSS Möbel	Möbelhändler - Discounter	52,5%
Rossmann	Drogen	78,7%	Toll Taylor	Fashion: Familienmode	67,3%	Riesemann	Fliesenverkäufer	62,5%	BlackWerk	Elektroverkäufer - SB	52,5%
fishertechnik	Spielwarenhersteller	77,4%	M&K	Plastersteine/Terrassengplanken	67,2%	ADAC Versicherungen	Rechtsschutzversicherer	62,2%	DebeKa	Private Krankenversicherer	50,7%
Siemens	Haushaltsgerätehersteller	76,9%	Mercedes	Modelbau und Fahrzeuge	67,2%	BHW Bauparkasse	Bausparkassenzweiger	62,1%	StuDioline Photography	Photo-Studios	47,8%
prophete	Fahrradzubehör	75,1%	INGOS & J&L	Einzelhandel	67,0%	Wohlfühliving	Wohlfühliving-Anbieter	62,1%	Postbank Finanzpartner	Finanzvertriebe	47,8%
Fischelmann	Haushaltswarenhersteller	74,5%	MAXI-COSI	Kinderstühle	67,0%	Peak & Cloggenburg (Düsseldorf)	Fashion: Modellanbieter	61,9%			
Lidl	Lebensmittel-Discounter	74,2%	Garten-Center Kremer	Gartencenter	67,0%	Siedlerischer	Fashion: Hemden/Blusen	61,8%			
Steigenberger Hotel	Hotels - Premium	73,8%	Rolax	Uhrenhersteller	66,9%	Aptami	Babyhygieneprodukte	61,8%			
STHL	Garten- und Motorgerätehersteller	73,3%	Picnic	Lebensmittelversender	66,8%	Haas + Sohn	Kassensicherer	61,8%			
aidas	Sportartikelhersteller	73,2%	Decathlon	Sport- und Freizeitgeschäfte	66,8%	Fernakademie für Erwachsenenbildung	Weiterbildungsanbieter	61,6%			
LÄSANA	Fashion: Wäsche und Strümpfe	73,0%	Kaufhaus des Westens (KaDeWe)	Kaufhaus/Warenhaus	66,8%	Kochen Queen	Online-Küchenhandel	61,5%			
Team Baumarkt	Baumärkte	72,9%	Schmidts	Schmuckgeschäfte	66,6%	The Body Shop	Beauty-Shops	61,1%			
Hartar	Kinderwagen	72,9%	Dr.Smiley	Zahnkliniken	66,6%	AGIA Hausversicherung	Tierversicherer	61,0%			
Mediamarkt	Elektro-Fachmärkte	72,8%	Beurer	Elektrogeräte für Gesundheit	66,6%	HUK24	Kfz-Versicherer	60,8%			
Valiant	Haustechnik	72,5%	Scout	Koffer, Taschen & Rucksäcke	66,5%	Louis	Motorsport-Shops	60,5%			
Segmüller	Möbelhändler	72,5%	GetSafe	Digitale Versicherungsexperten (InsurTech)	66,4%	h&I	Telekommunikation	60,5%			
nobilis	Küchen-Hersteller	72,3%	fm Büromöbel	Büromöbel	66,3%	Segmüller Restaurants	Handelsgastronomie	60,4%			
natural elements	Nahrungsergänzungsmittel	72,3%	Scalable Capital	Scalable Capital	66,2%	HAWESKO	Weinhandeler	60,3%			
Hilti	Werkzeughersteller	72,0%	Philips Avent	Baby-Kinderbedarf	66,2%	Rooipoot	Ferienparks	60,0%			
Lufftansa	Flugzeugschrauben	71,9%	Paradies	Bettwaren	66,0%	ADK PLUS	Sonnenschutzsysteme	60,0%			
PFÄFF	Nähmaschinen	71,6%	Fahrrad XXL	Fahrrad-Shops	66,0%	my-spax.de	Online-Optiker	59,5%			
Kaufmann	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	71,5%	DERTOUR	Reiseveranstalter	66,0%	BJou Brigitte	Modischmuckgeschäfte	59,4%			
Philips	Elektronische/Schall-Zahnärzten	71,3%	Dr. O.K. Wick	Fahrzeugzubehör u. -pflege	65,9%	weiner	Sonnenschutzsysteme	59,4%			
REWE	Lebensmittel-Einzelhändler	71,1%	HAMMER Sport	Fitnessgeräte	65,9%	Bank & Rast	Verkehrsgastronomie	59,2%			
Landmann	Grillhersteller	71,0%	HARA	Bodeneeringssysteme	65,4%	Vom Fass	Genusshändler	59,0%			
GÄYKO	Fenster, Türen und Tore	70,7%	Sanitär	Autoreparaturen	65,4%	Mobilia	Mobilia-Discounter	58,9%			
Hangrohe	Büro- und Schreibwaren	70,6%	Buchbinder	Autoreparaturen	65,4%	Blutgeschwister	Fashion: Damenmode	58,8%			
Villeroy & Boch	Keramik & Glas	70,2%	rosenthal.de	Online-Sprachschule	65,3%	NKD	Fashion: Discounter	58,7%			
denischrom.de	Möbel nach Maß	70,2%	BLOCK-HOUSE	Full-Service-Gastronomie	65,1%	Bank für Kulturbau	Fertigkelleranbieter	58,7%			
Faber-Castell	Büro- und Schreibwaren	70,1%	Thomas Phillips	New-Food-Discounter	64,9%	Commodiwell	Haftgeschwister	58,6%			
Musterling	Möbelmarken	70,1%	Hauck Aufhäuser Lampe	Privatbanken	64,9%	extrapolice24	Elektronikversicherer	58,6%			
amazon.de	Online-Shops (Generalisten)	69,7%	gesund leben- Apotheken	Anbieter-Kooperationen	64,8%	mydays	Erlebnisschnee-Anbieter	58,6%			
Mercedes-Benz	Autowerkzeughersteller	69,7%	DRIVER Center	Autoservice	64,8%	Autosparitäten.de	Reise- und Hotel-Anbieter	58,6%			
baldur-garten.de	Pflanzensensoren	69,5%	Mustang	Fashion: Jeans	64,5%	Hans im Glück	Burger-Restaurants	58,5%			
Kettler Home & Garden	emma-matratze.de	69,2%	Belten und Zubehör	Betten und Zubehör	64,5%	TV MAGIC LIFE	Cluburlaub	58,4%			
Schöner	Matratzenhersteller	69,2%	Butenas	Saunahersteller	64,5%	Domino's	Pizza-Lieferdienste	58,3%			
Apollo Optik	Optiker	69,2%	Motel One	Hotels - Budget	64,5%	Alianz	Fast-Casual-Restaurants	58,3%			
Schlafner Wohnen Farbe	Farben & Lacke	68,9%	MEIRA	Tierfutter	64,4%	Flinkster	Carsharing-Anbieter	58,0%			
GardenIQ	Garten-/Gerätehäuser	68,8%	Landbäckerei Stinges	Bäckereien	64,3%	gourmetfleisch.de	Fleischversender	57,8%			
Mediamarkt	Nachhilfenanbieter	68,7%	saperi	Kinderstühle	64,2%	DM Brass	Kinderstühle	57,7%			
Timberland	Outdoor	68,6%	Schardt	Kindermöbelhersteller	64,1%	designbaeder.com	Badshops	57,5%			
prophete	E-Bike Hersteller	68,5%	Serengei Park	Themenparks	64,0%	TARGOBANK	Filialbanken	57,3%			
DURACELL	Batteriehersteller	68,5%	camel active	Fashion: Damen- und Herrenmode	63,7%	NORDSEE	Fast Food Restaurants	57,2%			
Businessbike	Dienstreifen-Leasing	68,5%	Armenier-Touristik	E-Bike-Versicherer	63,7%	Allianz	Lebensversicherer	57,0%			
burgida.de	Berufsbekleidung	68,4%	DWS	Fondsgesellschaften	63,6%	niko cruises	Flusskreuzfahrten	57,0%			
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	68,4%	Cafe Del Sol	Festpreisgastronomie	63,4%	KNAUS	Wohnmobils-/Wohnwagenhersteller	56,9%			
familietel	Hotelskooperationen	68,2%	Starbuck	Coffeeshops	63,4%	Pool Systems	Pool-Fachhändler	56,7%			
HARO	Bodenbelaghersteller	68,2%	flueo.de	Blumenversender	63,4%	Trosser	Polymerboilspezialisten	56,7%			
Busch-Jaeger	Schaltersystemhersteller	68,1%	INJOY	Fitness-Shops	63,3%	Heinz von Heiden	Massivhausanbieter	56,2%			
Hammer zubehoe	Fachmärkte für Wand/Boden	68,1%	Michelin	Autoreifenhersteller	63,3%	BABISTA	Fashion: Herrenmode	55,8%			
Mr. Wash	Autoschneelangetrenge	67,9%	Reuter	Badaccessoires	63,3%	Ortel Mobile	Auslands-Telefone	55,7%			
HAUFEAKADEMIE	E-Learning-Anbieter	67,8%	Stoedus	Veranstalter von Studien- und Städtereisen	63,3%	eismann	Lebensmittel-Meisseiverse	55,6%			
Europa-Park	Freizeitparks	67,8%	gymnoldo	Fitness-Studios - online	63,2%	Thomann	Musik- und Instrumententischhandel	55,5%			
Sinox	Schuhhersteller	67,8%	TUI Cruises	Kreuzfahrtschiffe	63,2%	High Catering	Auslands-Telefone	55,5%			
WISO Steuer	Steuerberatung	67,6%	ALNATURA	Natur- und Biomärkte	63,1%	Noom	Dietzprogramm/Ernährungscoaching	54,9%			
hellofresh.de	Kochboxen Versender	67,5%	Hanseatic Bank	Direktbanken	63,0%	JUWEI E-retailer	Fertiggarageanbieter	54,0%			
gerardon	Digitale Finanzspezifien (FinTechs)	67,5%	Küchen Aktuell	Küchenhersteller	62,8%	RICI Banque (Renault, Nissan)	Auto-Banken	53,8%			
Pampers	Babypflege	67,4%	WOFI	Lampen & Beleuchtung	62,8%	Intosched	Kontaktlinsenversandhändler	53,6%			
STREIF Haus	Fertighausanbieter	67,3%	Krombacher	Bier- und Biomischgetränke	62,5%	HSE	TV-Shopping-Sender	53,2%			

Die Tabellen listen die 186 Bestplatzierten Branchen nach PBS (s.u.) auf. Einen Gold-Rang entspricht ein PBS von mindestens 67,07 %, für Silber ist ein PBS von mindestens 64,23 % und für Bronze der Mindestwert von 61,93 % erforderlich