

DEUTSCHER CHAMPION

DEUTSCHER-CHAMPION.DE

Die Champions-Untersuchungen von WELT und ServiceValue sind eine gewachsene Institution in Deutschland. In Sachen Service, Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung küren sie jährlich die besten Unternehmen aus Kundensicht. Aus den Rankings geht die einzigartige Auszeichnung „Deutscher Champion“ hervor



Essen und Getränke zum Mitnehmen: Service und Qualität gehören in gastronomischen Betrieben zu den wichtigsten Kriterien. Die Kunden müssen zufrieden sein, damit sie wieder kommen und eventuell auch Andere mitbringen

DER DIENSTLEISTER DIE SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchstellern (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 Service-Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. ServiceValue bietet anwendungsbezogene Seminare und Inhouse-Schulungen zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zu 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 und Ratings zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch.



SERVICE, PRODUKT, MARKE, PREIS, FILIALE UND DIGITALISIERUNG

IN JEDER HINSICHT BEGEISTERND – „DEUTSCHE CHAMPIONS 2023“

Unternehmen, die nicht nur auf einzelne Topleistungen setzen, sondern strategisch und operativ breit aufgestellt sind, können ihre Kundschaft immer wieder und in jeder Hinsicht begeistern.

Laut dem „Global Liveability Index“ des Economist, in dem Jahr für Jahr die Lebensqualität von Großstädten weltweit eingeordnet wird, ist die lebenswerteste Stadt in ganz Deutschland derzeit Frankfurt am Main. Bewertet werden die Städte für dieses Ranking anhand einer Reihe von Kriterien aus den Bereichen Stabilität, Gesundheitsversorgung, Kultur und Umwelt, Bildung und Infrastruktur. Für einen Platz unter den lebenswertesten Städten reicht es also nicht aus, mit nur einer einzigen herausragenden Sehenswürdigkeit oder einer besonders attraktiven geographischen Lage zu brillieren, wenn nicht gleichzeitig auch alle anderen Dimensionen überzeugen.

Einer ähnlichen Vorgehensweise bedient sich die Ermittlung der „Deutschen Champions“ der Kundenbegeisterung: Diese wissen ebenfalls mit einer breiten Palette von Leistungen zu überzeugen. Welche Unternehmen sich diese Auszeichnung aktuell verdient haben, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue gemeinsam mit der WELT auch zum diesjährigen Jahreswechsel wieder nach fest definierten, empirisch belastbaren Kriterien untersucht. Berücksichtigt werden dabei die 2022 durchgeführten Champions-Untersuchungen in den sechs unabhängig voneinander geprüften Teilbereichen Service, Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung. Für

jeden dieser Teilbereiche wurde eine jeweils verschiedene, jedoch stets repräsentativ angesteuerte Anzahl von geschäftsfähigen Deutschen befragt:

Hat Unternehmen „Xy“ Sie innerhalb der vergangenen Monate begeistern können?

Aus dem Anteil der positiven Antworten ergab sich für jedes abgefragte Unternehmen ein prozentualer Messwert bzw. Score (s. rechts „Verfahren und Methode“). Erreichte dieser eine bestimmte, eigens für jeden Teilbereich festgelegte Höhe, wurde das entsprechende Unternehmen im jeweiligen Ranking der sechs



Zum fünften Mal wurde jetzt die Auszeichnung Deutscher Champion verliehen. Das entsprechende Siegel gebührt nur jeweils einem Unternehmen pro Branche, das im Multi-Wettbewerb über bis zu sechs Disziplinen in Summe am besten abgeschnitten hat

tionales Management-Audit schafft die Möglichkeit für gewichtige Zusatzpunkte. Im Gegensatz zum eingangs zitierten Städteranking, bei dem je Land auch mehrere Städte ausgezeichnet werden können, wird der Titel „Deutscher Champion“ für jede Branche nur einmal vergeben. Gewinner innerhalb ihrer Branchen sind in diesem Jahr sowohl wiederholt ausgezeichnete Unternehmen wie beispielsweise Lebensmittel-Einzelhändler REWE, Möbelhändler Segmüller, toom BauMarkt, Weiterbildungsanbieter ILS, Bausparkasse Wüstenrot oder als Lebensversicherer WVK, wie auch neu hinzugekommene Branchen-champions wie B&B Hotels (Budget-Hotels), Studienkreis (Nachhilfeanbieter), 1&1 (Telekommunikationsanbieter), HUK-COBURG (Private Krankenversicherer) oder auch Küche&Co (Küchenfachmärkte).

Diese und 35 weitere Champions beweisen ihre umfassenden Kompetenzen und werden nicht nur wegen ihrer Bestleistungen bezüglich ihrer Dienstleistungen oder Produkte, sondern auch wegen ihrer Preis- und Markenkommunikation, ihres Services und ihren stationären und/oder onlinebasierten Angeboten von ihren Kundinnen und Kunden in besonders hohem Maße geschätzt. So verschaffen die „Deutschen Champions 2023“ ihrer Kundschaft rundum begeisternde Einkaufs- und Konsumerlebnisse oder wunschlos zufriedenstellende Dienstleistungen. Das „Deutsche Champions“-Qualitätssiegel macht dies auch nach außen hin für eine breite Öffentlichkeit deutlich sichtbar.

AUSZEICHNUNG DEUTSCHER CHAMPION

VERFAHREN UND METHODE

Seit Dezember 2018 kürt die Analysegesellschaft ServiceValue in Kooperation mit WELT exklusiv den „Deutschen Champion“ unter in Deutschland tätigen Unternehmen. Die Auszeichnung basiert auf den Scores der jährlich einzeln durchgeführten Champions-Untersuchungen, aktuell sechs an der Zahl: Filial-Champions (SFS, Store Fascination Score), Produkt-Champions (PBS, Product Benefit Score), Preis-Champions (PSS, Price Structuring Score), Digital-Champions (DES, Digital Experience Score), Marken-Champions (BFS, Brand Fascination Score) und Service-Champions (SES, Service Experience Score) sowie der freiwilligen Service Potenzialanalyse (SPA) beim Management für die Mitgliedschaft im „Club der Besten“.

Unabhängige Kundenbefragungen

Grundlagen jeder Untersuchung sind unabhängige Befragungen zur Kundenbegeisterung (sowie im „Club der Besten“ ein Management-Audit). Die Kundenbefragungen finden ohne Mitwirkung und Einflussnahme der untersuchten Unternehmen statt. Die Durchführung einer SPA setzt einen im Vergleich zu allen untersuchten Unternehmen überdurchschnittlichen Score in mindestens einer der sechs Untersuchungen sowie eine kostenpflichtige Anmeldung und Mitwirkung voraus. Zur Ermittlung des Preisträgers „Deutscher Champion“ innerhalb einer Branche wird eine Meta-Analyse der Champions-Studien, die diese Branche mit aufführen, durchgeführt. Angewandt wird dann ein standardisiertes Auswertungsverfahren. Die Scores (auf einer Skala von 0-100) der jeweiligen Kundenbefragungen gehen, wenn sie breiter angelegt sind und sich auf das gesamte Unternehmen

beziehen (wie bei Marke, Filiale und Digitalisierung), mit einfacher Gewichtung in die Auswertung ein. Bei Vollsortimentern, Vollversicherern oder Multi-Dienstleistern gilt der Score für alle Branchen, denen sie dann zugeordnet worden sind. Doppelt gewichtet werden jene Scores, die sich auf einzelne Geschäftsfelder oder Teilbereiche eines Unternehmens beziehen (Produkt, Preis und Service). Der entsprechende Score ist also branchenspezifisch. Vollsortimenter, Vollversicherer oder Multi-Dienstleister haben demgemäß ebenso viele Scores, wie sie Branchen zugeordnet sind. Der Score einer SPA (ebenfalls auf einer Skala von 0-100) geht mit doppelter Gewichtung in die Auswertung ein. Das Management-Audit basiert auf einem mehrdimensionalen Ansatz, der ebenfalls breiter angelegt ist und sich eher auf das gesamte Unternehmen bezieht. Zudem ist dieser Score nur bei jenen Unternehmen vorhanden, die eine SPA haben durchführen lassen.

Pro Branche ein Champion

Der Titel „Deutscher Champion“ wird je Branche nur einmal vergeben. Die Auswahl der Branchen orientiert sich an den Branchenlisten, die in den zweifach gewichteten Champions-Kundenbefragungen (Produkt, Preis und Service) zu finden sind. Ist eine ausgewählte Branche nicht in allen Untersuchungen vertreten, so wird in ihr dennoch ein „Deutscher Champion“ gekürt, sofern zumindest drei der sechs kundenbezogenen Champions-Untersuchungen ihrer Meta-Analyse zugrunde liegen. Als grundsätzlich für die Auszeichnung qualifiziert gelten jene Unternehmen, die in allen kundenbezogenen Champions-Untersuchungen in der jeweiligen Branche einen Eigenwert aufweisen.

SIEGER IN SECHS KATEGORIEN

DEUTSCHE CHAMPIONS

Metabranche / Branche	Unternehmen
Dienstleister	
Auto-Banken	Mobilize Financial Services (Renault, Nissan)
Autoservice	A.T.U.
Bausparkassen	Wüstenrot Bausparkasse
Direktbanken	comdirect
Direktversicherer	CosmosDirekt
Energieversorger – bundesweit	E.ON
Energieversorger – regional	enviaM
Filialbanken	TARGOBANK
Fondsgesellschaften	DWS
Hotels – Budget	B&B Hotels
Hotels – Mittelklasse	H-Hotels
Hotels – Premium	Steigenberger Hotel
Kfz-Versicherer	ADAC Versicherungen
Krankenkassen – regional	ADOK PLUS
Krankenkassen – überregional	VIACITIV Krankenkasse
Lebensversicherer	WVK
Mobilfunk-Discounter	TONIC
Nachhaltigkeitsbanken	Tomorrow
Nachhilfeanbieter	Studienkreis
Ökoenergie	eprimo
Paketsdienste	DHL
Personaldienstleister	TEMPTON
Private Krankenversicherer	HUK-COBURG
Rechtsschutzversicherer	ADVOCARD
Telekommunikationsanbieter	1&1
Vergleichsportale	verivox
Webhosting-Anbieter	STRATO
Weiterbildungsanbieter	ILS (Institut für Lernsysteme)
Händler	
Bäckereiketten	Malzers Backstube
Baumärkte	toom BauMarkt
Elektro-Fachmärkte	MediaMarkt
Fahrradhändler	Fahrrad XXL
Küchenfachmärkte	Küche&Co
Lebensmittel-Discounter	Lidl
Lebensmittel-Einzelhändler	REWE
Möbelhändler	Segmüller
Möbelhändler – Discount	POCO Einrichtungsmärkte
Non-Food Discounter	Thomas Philipps
Optikerketten	Apollo Optik
Sport- und Freizeitgeschäfte	Decathlon
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	Kaufland
Hersteller	
Elektronikhersteller	Samsung
Fertighausanbieter	SchwörerHaus
Haustechnikhersteller	Vaillant
Massivhausanbieter	HELMA
Türen, Tore, Garagen	Hörmann