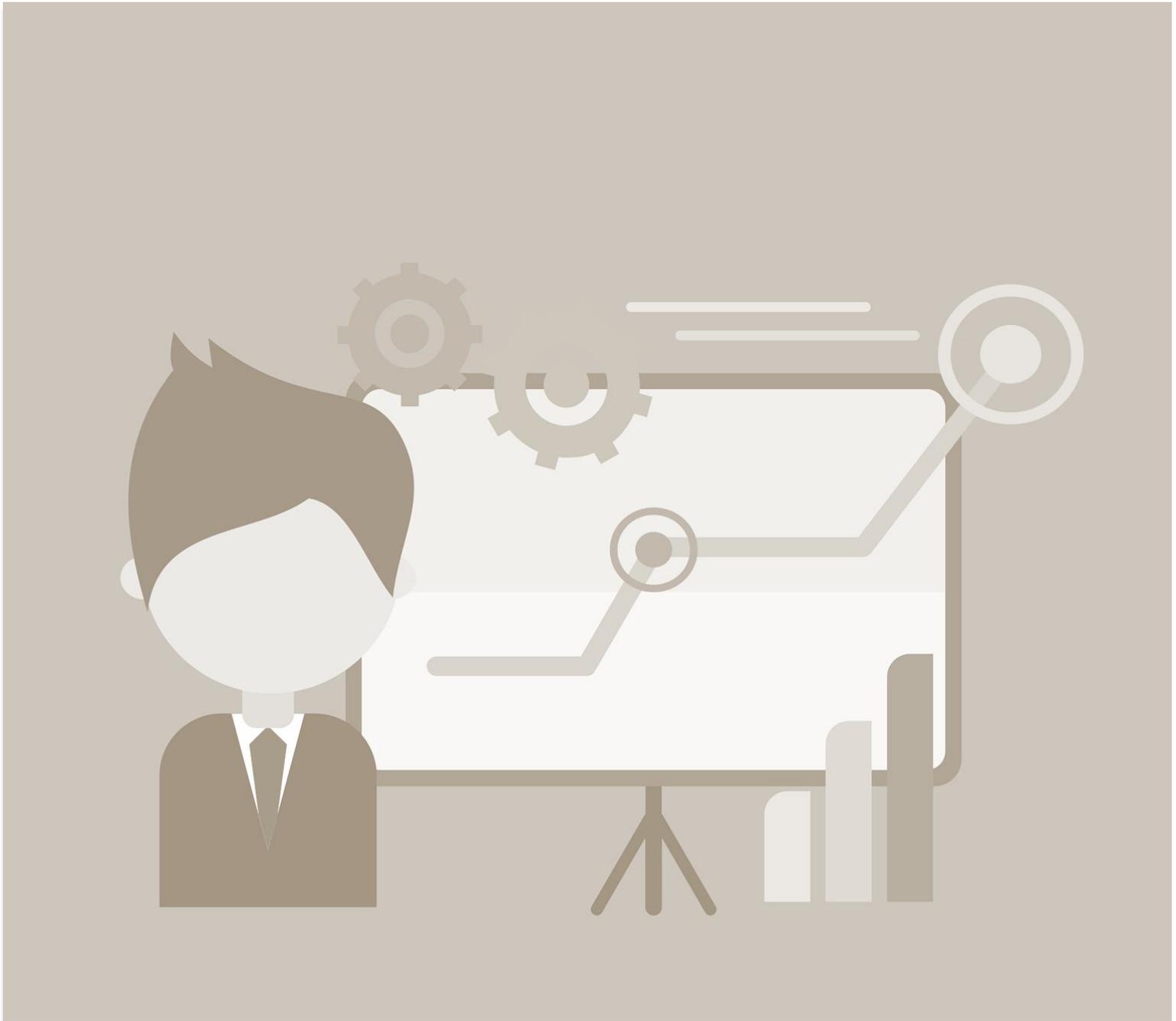


DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

JANUAR 2025



#

MOTIVATION & METHODIK

DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

MOTIVATION

Was macht ein Produkt bzw. einen Service besonders attraktiv?

Der Wettbewerb um die Gunst der Konsumentinnen und Konsumenten ist teilweise sehr intensiv. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Produkte und Services besonders attraktiv und begehrenswert sein, um nachgefragt zu werden. Dabei gibt es viele verschiedene Kriterien und Anforderungen, die erfüllt sein sollten.

Produkte und Dienstleistungen müssen nicht nur guten Service und Qualität bieten, sondern auch ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis haben. Da potenzielle Kundinnen und Kunden sich immer häufiger im Internet über Produkte oder Dienstleistungen informieren, darf deren Reputation im Netz nicht unterschätzt werden. Um eine exzellente Reputation zu erreichen, müssen Produkte und Dienstleistungen andere Kundinnen und Kunden zufrieden gestellt haben und von diesen empfohlen werden.

Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Deutschlands begehrteste Produkte & Services 2025“ die Daten eines Social Media Monitoring. Hierbei untersuchen werden sechs relevante Themenfelder untersucht. Zwei weitere Aspekte, die als Datenbasis für die Studie verwendet werden, sind Emojis und die Viralität.

Mit den verwendeten Emojis kommentieren die Verfasserinnen ihre Texte nonverbal und drücken ihre Stimmungslage aus. Die Viralität misst die Informationsweitergabe im Netz und erfasst, wie oft ein Text kommentiert, retweetet oder geteilt wird und welche zusätzliche Resonanz er erhält.

DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst**. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 



 Blogs

 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-**
Seiten

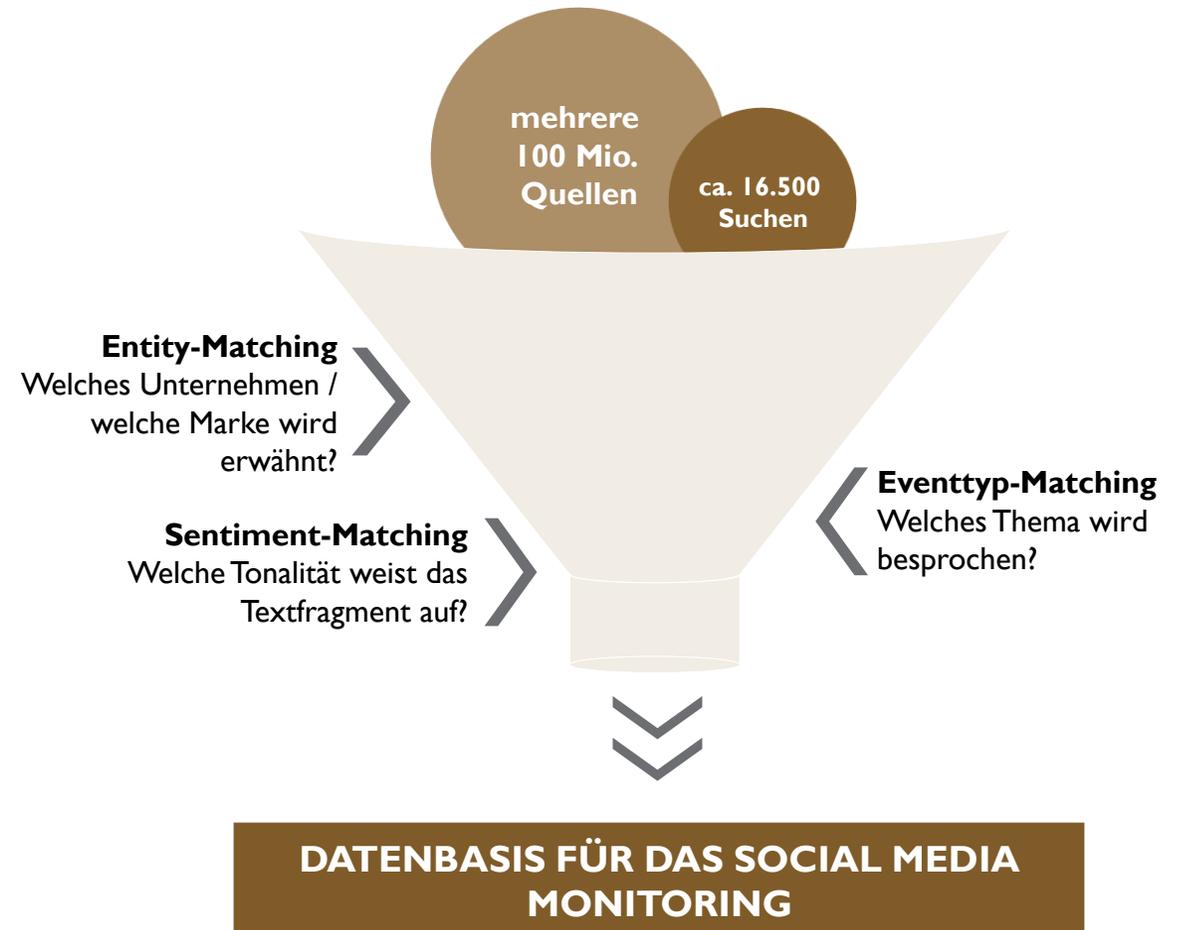
 **Presse-**
mitteilungen

DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skaylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welches Unternehmen / welche Marke wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Preis-Leistungs-Verhältnis: preiswert, überteuert, angemessener Preis, für wenig Geld

Kundenzufriedenheit: Kundenwertschätzung, Beschwerdemanagement, Kundenerlebnisse

Qualität: hochwertig, wertvoll, lückenlos, hervorragend

Service: Kundenberatung, Umgang mit Kunden, Kundenwünsche, Support

Weiterempfehlung: empfehlenswert, empfehlungswürdig

Begehrtheit: attraktiv, haben wollen

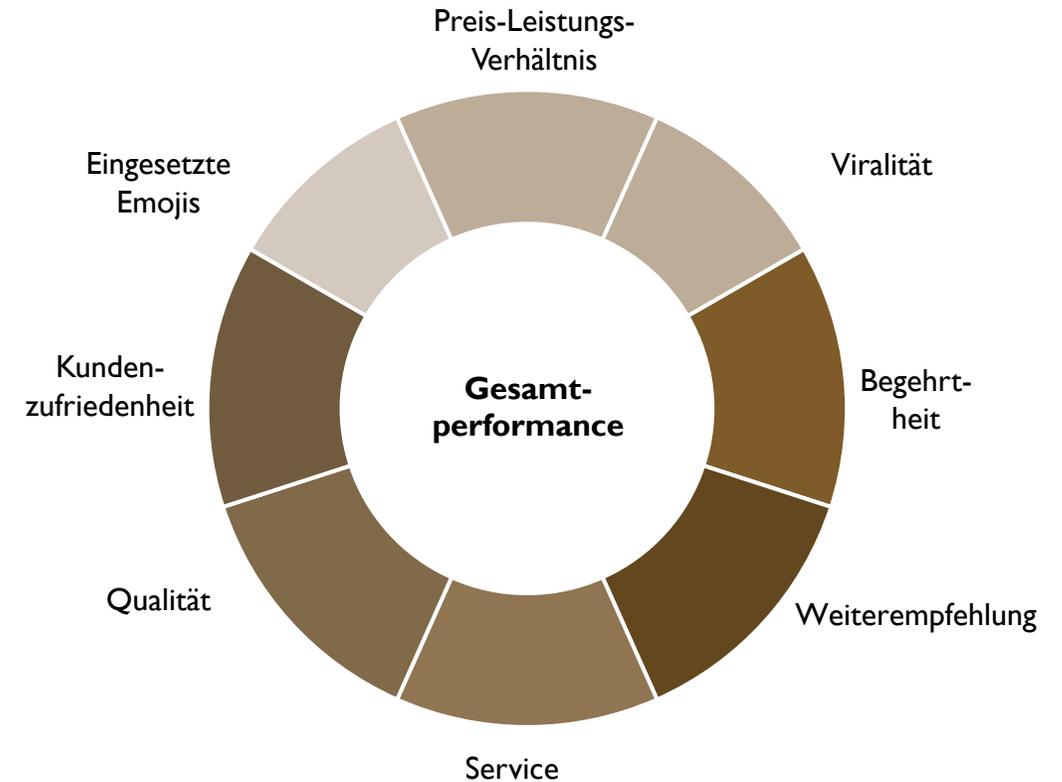
DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens /einer Marke.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 10 % auf der Bewertung der eingesetzten Emojis und der Viralität. Das Social Media Monitoring geht zu 80 % in die Messung der Gesamtpformance ein. Die eingesetzten Eventtypen werden hierin gleich gewichtet



DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING (I)

Für diese Studie konnten themenübergreifend ca. **0,9 Millionen** Emojis und über **549 Millionen** Viralitäten, sowie **ca. 3,3 Millionen** themenbezogene Nennungen zu den etwa **16.500** Marken und Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums **vom 01. Dezember 2022 bis 30. November 2024** identifiziert und zugeordnet werden. Die Punktwertermittlung erfolgt getrennt für Emojis, Viralitäten und das klassische Social Media Monitoring.

Wie werden die Punktwerte der Emojis ermittelt?

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wird für jedes Unternehmen / jede Marke folgender Wert ermittelt:

Tonalitätssaldo: Differenz aus positiv und negativ konnotierten Emojis geteilt durch die Gesamtzahl der Fragmente

Dieser so gewonnene Wert wird anschließend für die gesamte Branche zwischen 0 und 100 normiert.

Wie werden die Punktwerte für die Viralität ermittelt?

Die Viralität bezeichnet die Informationsweitergabe eines Textes durch Kommentierung, Retweets, Verlinkung oder sonstige Reaktionen. Je Text wird ermittelt, ob dieser eher positive oder eher negative Äußerungen enthält, oder ob sich diese die Waage halten. Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen / jede Marke folgende Werte ermittelt:

Tonalitätssaldo: Differenz aus mit positiver und negativer Viralität belegter Texte geteilt durch die Gesamtzahl der Texte

Reichweite: Anzahl der analysierten Texte im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet und für die Branche zwischen 0 und 100 normiert.

DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING (2)

Wie werden die Punktwerte im Social Media Monitoring ermittelt?

Zur Berechnung der Punktwerte des Social Media Monitoring werden für jedes Unternehmen / jede Marke jeweils die Tonalität und die Reichweite auf Fragmentebene berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden ebenfalls gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet.

Diese beiden Werte sind die Basis eines Punktwerts, der branchenintern zwischen 0 und 100 normiert wird.

Wie werden die Gesamtpunktwerte ermittelt?

Die ermittelten Punktwerte für die Emojis, die Viralitäten und das Social Media Monitoring werden für alle Unternehmen und Marken nun gewichtet und zu einem Gesamtpunktwert addiert.

Die so gewonnenen Punktwerte für die Unternehmen und Marken werden je Branche normiert. Das beste Unternehmen / die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.

Abschließend wird der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer in der Branche ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen

DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

In der Studie „**Deutschlands begehrteste Produkte & Services**“ wird die Auszeichnung anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

KONTAKT

DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



DEUTSCHLANDS BEGEHRTESTE PRODUKTE & SERVICES 2025

F.A.Z. INSTITUT



KONTAKT

Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61

Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: Info@ServiceValue.de

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

Medienpartner

F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH

Pariser Straße I
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33

Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: Info@faz-institut.de

www.faz-institut.de