

TOP KUNDENBEWERTUNG 2025

PRODUKT - PREIS - SERVICE

APRIL 2025



#

**MOTIVATION
& METHODIK**

MOTIVATION

Kundenbewertungen bleiben ein entscheidender Erfolgsfaktor für Marken. Sie spiegeln nicht nur die Zufriedenheit der Kundschaft wider, sondern dienen auch als starkes Vertrauenssignal für potenzielle Käuferinnen und Käufer. Positive Bewertungen fördern das Vertrauen, während negative eher zur Abwanderung führen. Deshalb ist es für Anbieter essenziell, die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt zu stellen.

Produkt- und Dienstleistungsbewertungen geben wertvolle Hinweise auf tatsächlichen Nutzen und Qualität. Sie helfen Konsumentinnen und Konsumenten, fundierte Entscheidungen zu treffen, und stärken das Markenvertrauen. Dabei reicht es nicht, nur das Angebot zu betrachten – auch das Preis-Leistungs-Verhältnis spielt eine zentrale Rolle. Kundinnen und Kunden erwarten neben Qualität auch einen fairen Preis. Anbieter, die hier überzeugen, erhalten häufig Bestnoten und bauen langfristige Beziehungen auf.

Zudem sind Weiterempfehlungen ein wichtiger Indikator für den Erfolg einer Marke. Kundinnen und Kunden, die ihre positiven Erfahrungen teilen, tragen maßgeblich zum Wachstum und zur Bekanntheit bei.

Top-Bewertungen sind somit ein unverzichtbarer Bestandteil einer erfolgreichen Markenstrategie – sie beeinflussen Vertrauen, Glaubwürdigkeit und letztlich den Umsatz.

Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Top Kundenbewertung (Produkt, Preis, Service) 2025“ zu etwa 15.000 Marken und Unternehmen Aussagen in den Bereichen Produkt & Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität und Weiterempfehlung.

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

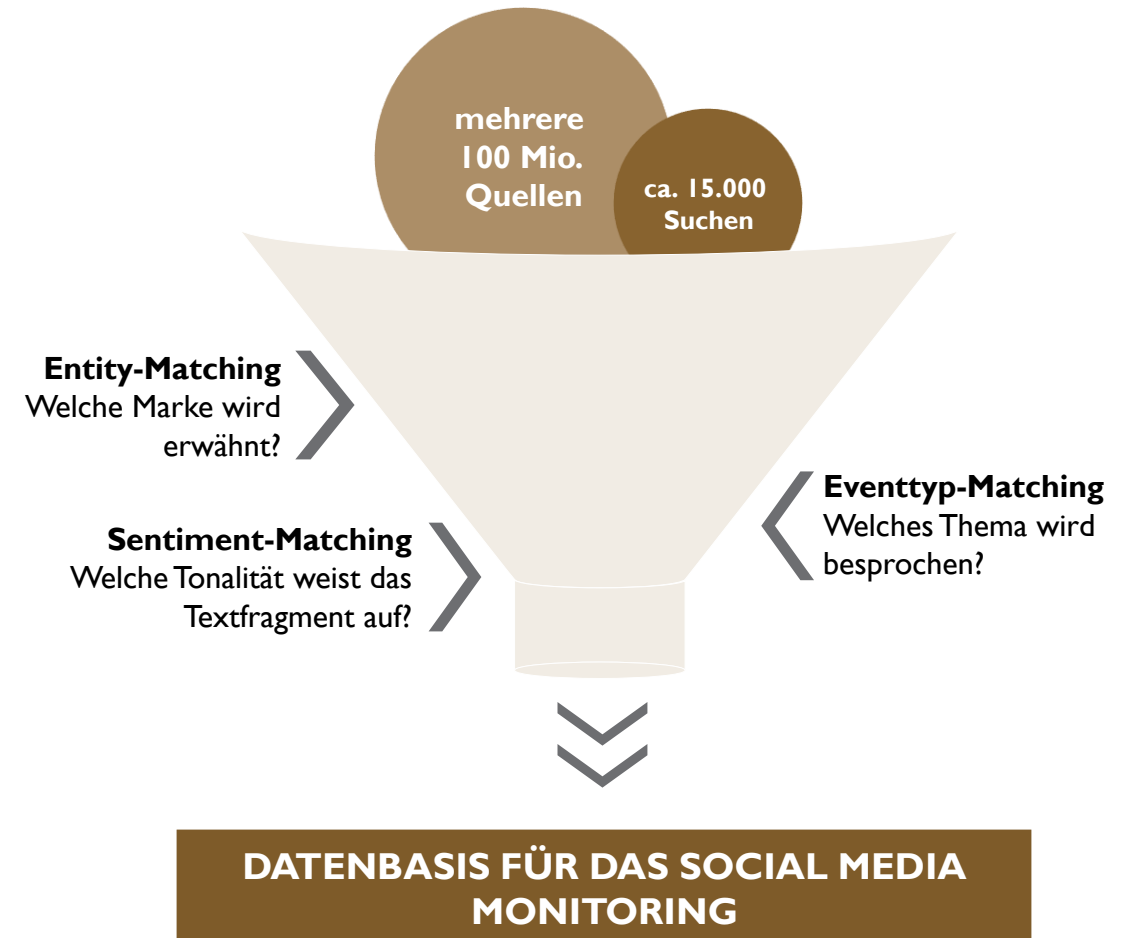
 **Consumer-**
Seiten

 **Presse-**
mitteilungen

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. 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:

Produkt und Service: Produktneuheiten, Funktionalität, Produktverbesserung, Dienstleistungen / Service

Preis-Leistungs-Verhältnis: preiswert, günstig, überzeugender Preis

Qualität: qualitativ, hochwertig, ausgezeichnet, exzellent

Weiterempfehlung: Weiterempfehlen, anraten, abraten
Empfehlung / empfohlen von, empfehlenswert

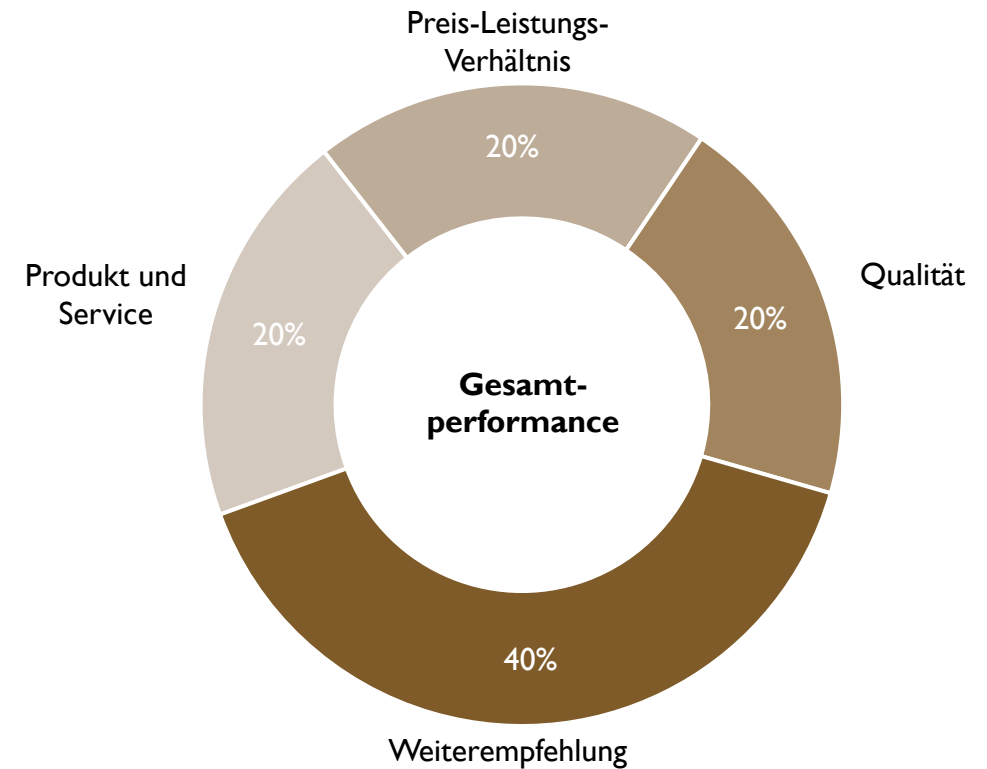
TOP KUNDENBEWERTUNG 2025

METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

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

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 20 % auf der Bewertung der Eventtypen Produkt & Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität und zu 40% auf dem Eventtyp Weiterempfehlung.



METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **6,9 Millionen Nennungen** zu etwa 15.000 Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. April 2023 bis 31. März 2025** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jede Marke jeweils die Tonalität und die Reichweite 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 gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Marken branchenbezogen normiert. Die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark und erhält die 5-Sterne-Auszeichnung, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.

Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen. Alle weiteren Ausgezeichneten erhalten die 4-Sterne-Prämierung.

TOP KUNDENBEWERTUNG 2025

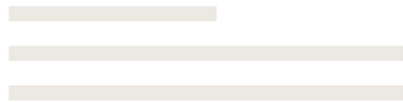
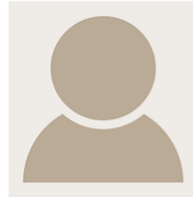
METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Top Kundenbewertung 2025**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhält **100 Punkte (5 Sterne)** und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Marken. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Marken, die überdurchschnittliche Punktwerte in der Gesamtwertung erreichen (4 Sterne).







#

KONTAKT

TOP KUNDENBEWERTUNG 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.



TOP KUNDENBEWERTUNG 2025

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

SZ Institut Süddeutsche Zeitung Media GmbH

Hultschiner Straße 8
81677 München

Fon: +49 89 2183 8255

E-Mail: stephanie.weis@sz.de

www.institut.sz.de