

DEUTSCHER CHAMPION

DEUTSCHER-CHAMPION.DE

ANZEIGEN-SONDERVERÖFFENTLICHUNG

Was ist wichtiger im Kampf um die Kundschaft: eine namhafte Marke oder ein günstiger Preis? Ein tolles Produkt oder ein ausgezeichneter Service? Eine einladende Filiale oder ein überzeugender Internetauftritt? Bei manchen Unternehmen stimmt auch einfach alles – und das sind die „Deutschen Champions“.



Die „Deutschen Champions“ sind im Unternehmensbereich vergleichbar mit dem Pokal der Pokalsieger: Hier werden ausschließlich Service-Profis gekürt, denen ihre Kunden in jeglicher Hinsicht Bestleistungen attestierten.

DER DIENSTLEISTER 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 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 zur strategischen Beratung. 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.



KÜR DER MULTITALENTE

OHNE FRAGE DER BESTE – „DEUTSCHER CHAMPION 2026“

Bei den wenigsten Entscheidungen ist die beste Wahl eindeutig. Wer besonders preisbewusst einkauft, muss mitunter Abstriche bei der Produktqualität machen. Wer eine bestimmte Marke vorzieht, muss manchmal mit Vertriebswegen vorliebnehmen, die nicht seinen Gewohnheiten entsprechen. Wer besonderen Wert auf einen herausragenden Service legt, muss wiederum nicht selten einen höheren Preis dafür zahlen.

Für welchen Anbieter sich der Einzelne dann entscheidet, hängt maßgeblich von seinen jeweiligen Prioritäten ab. Diese können von den wirtschaftlichen Möglichkeiten, eventuellen Einschränkungen beim Zugang zur Angebotsvielfalt sowie natürlich auch von den persönlichen Vorlieben geprägt sein. In der Regel gilt dann aber: Man kann nicht alles haben. Oder vielleicht doch? Manchen Unternehmen gelingt es schließlich, auf ganzer Linie zu überzeugen und darüber hinaus zu begeistern. Welche Anbieter das sind, zeigt die aktuelle Studie „Deutscher Champion 2026“ von WELT in Kooperation mit der Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue. Die Untersuchung basiert auf Erhebungen zu den sechs unabhängig voneinander

geprüften Teilbereichen Service, Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung. Alle sechs Erhebungen wurden im Laufe des Jahres 2025 nach fest definierten, empirisch belastbaren Kriterien durchgeführt. Dazu wurde eine jeweils unterschiedliche, jedoch stets repräsentativ ausgesteuerte Anzahl von geschäftsfähigen Deutschen befragt, ob die in den Studien genannten Unternehmen sie als Kunden in den vergangenen Monaten begeistert haben. Aus dem Anteil positiver Antworten ergab sich für jedes abgefragte Unternehmen ein prozentualer Messwert (siehe „Verfahren und Methode“). Erreichte dieser Messwert am Ende eine bestimmte, eigens für jeden Teilbereich festgelegte Höhe, wurde das entsprechende Unternehmen im jeweiligen Ranking der sechs oben genannten Untersuchungen als Service-, Produkt-, Preis-, Marken-, Filial- bzw. Digitalisierungs-Champion gelistet und entsprechend ausgezeichnet. Um zudem als „Deutscher Champion“ zu gelten, mussten Unternehmen hohe Werte nicht nur in einem, sondern in mehreren Bereichen nachweisen. Gesucht waren also Multitalente. Ein optionales Management-Audit schaffte die Möglichkeit für Zusatzpunkte.



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

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 Potenzial Analyse (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 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 erfolgt eine Meta-Analyse der Champions-Studien, die diese Branche mit aufführen. 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 Unter-

nehmen 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 zählen Scores, die sich auf einzelne Geschäftsfelder oder Unternehmens-Teilbereiche beziehen (Produkt, Preis, Service). Der entsprechende Score ist also branchenspezifisch. Daher haben Vollsortimenter, Vollversicherer oder Multi-Dienstleister ebenso viele Scores, wie sie Branchen zugeordnet sind. Der Score einer SPA (ebenfalls auf einer Skala von 0 – 100) zählen doppelt in der Auswertung. Das Management-Audit basiert auf einem mehrdimensionalen Ansatz, der ebenfalls breiter angelegt ist und sich 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, zu finden in den zweifach gewichteten Champions-Kundenbefragungen (Produkt, Preis, Service). 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 den Titel qualifiziert gelten jene Unternehmen, die in allen kundenbezogenen Champions-Untersuchungen in der jeweiligen Branche einen Eigenwert aufweisen.

SIEGER IN SECHS KATEGORIEN

DEUTSCHE CHAMPIONS

Metabranchen / Branche	Unternehmen
Dienstleister	
Autobanken	STELLANTIS Bank
Autoservice	ATU
Bausparkassen	BHW Bausparkasse
Direktbanken	Consorsbank
Direktversicherer	CosmosDirekt
Energieversorger - bundesweit	E.ON
Energieversorger - regional	enoviaM / MITGAS
Filialbanken	Commerzbank
Fondsgesellschaften	DWS
Hotels - Budget	Motel One
Hotels - Mittelklasse	Leonardo Hotels
Hotels - Premium	Steigenberger Hotels & Resorts
Kfz-Versicherer	ADAC Versicherungen
Krankenkassen - regional	AOK Hessen
Krankenkassen - überregional	TK - Die Techniker
Lebensversicherer	WWK
Mobilfunk-Discounter	ALDI TALK
Nachhilfenanbieter	Schülerhilfe
Ökoenergie	Grünwelt Energie
Paketdienste	DHL
Personaldienstleister	Hofmann Personal
Private Krankenversicherer	Allianz
Rechtsschutzversicherer	ADVOCARD
Telekommunikationsanbieter	1&1
Vergleichsportale	ivinox.de
Webhosting-Anbieter	IONOS
Weiterbildungsanbieter	ILS
Händler	
Bäckereien	Junge Die Bäckerei
Baumärkte	toom Baumarkt
Elektrohändler	Saturn
Fahrradhändler	CUBE Store / Multicycle
Küchenfachhändler	Küche&Co
Lebensmittel-Discounter	LIDL
Lebensmittel-Einzelhändler	REWE
Möbelhändler	SEGMÜLLER
Möbelhändler - Discount	POCO Einrichtungsmärkte
Non-Food Discounter	TEDI
Optikerketten	Apollo-Optik
Sport- und Freizeitgeschäfte	DECATHLON
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	Kaufland
Hersteller	
Elektronikhersteller	Samung
Fenster, Türen, Tore	VELUX
Fertighausanbieter	SchwörerHaus
Heiztechnik- & Wärmepumpenhersteller	elco
Massivhausanbieter	Heinz von Heiden