

FOCUS **MONEY**

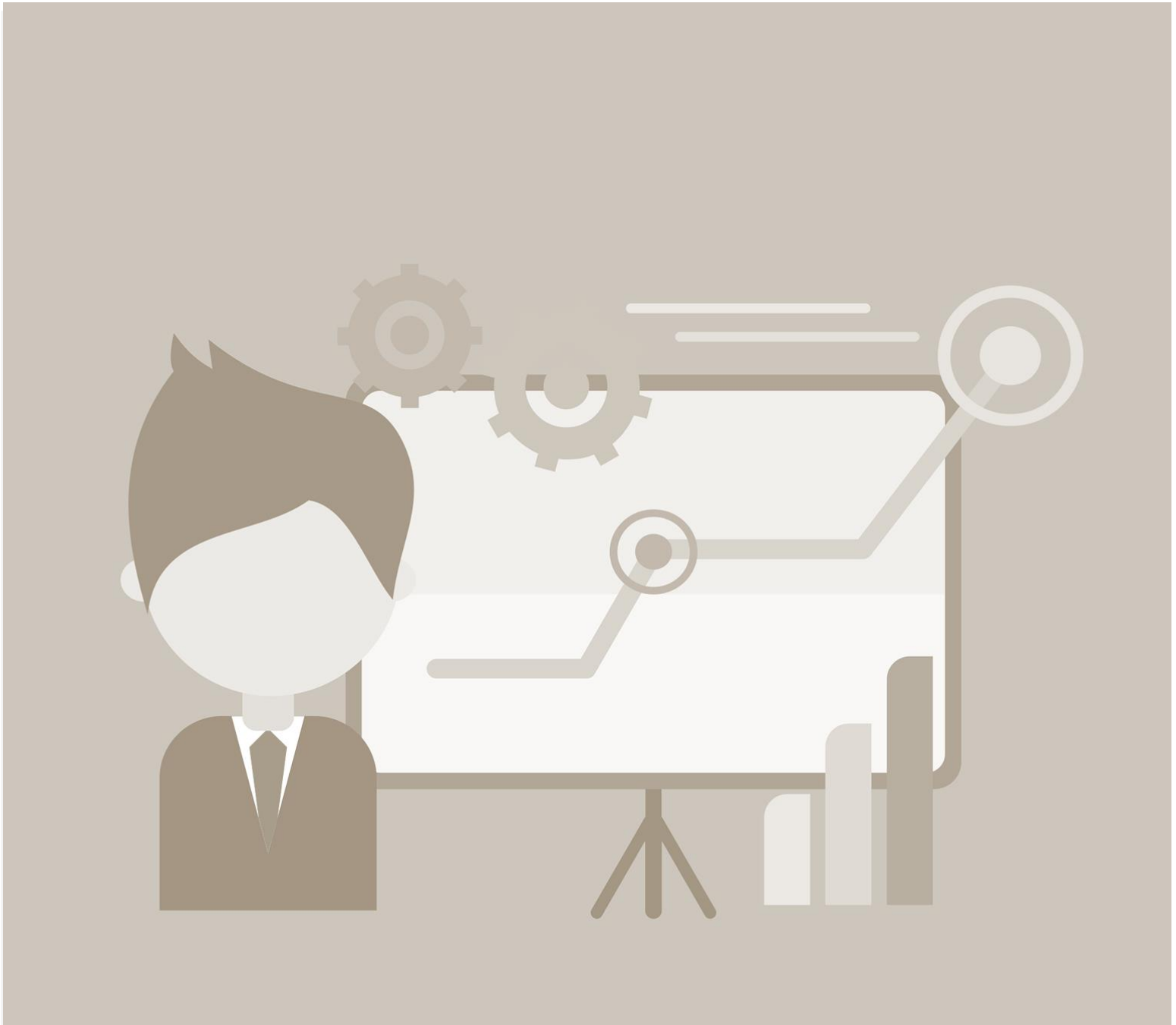
DEUTSCHLAND  
**TEST**

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

MÄRZ 2026

 ServiceValue





#

# MOTIVATION & METHODIK

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## MOTIVATION



### **Welche Unternehmen haben eine hohe Reputation?**

Durch die fortschreitende Digitalisierung und die enorme Verfügbarkeit von Daten und Informationen können sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Medien und Geschäftspartner innerhalb kürzester Zeit auf eine Vielzahl von Quellen zugreifen. Diese Entwicklung betrifft gleichermaßen Inhalte, die das Image und die positive Reputation eines Unternehmens stärken, als auch solche, die dieser schaden und das öffentliche Vertrauen mindern können. Informationen – ob lobend oder kritisch – verbreiten sich über digitale Kanäle in rasantem Tempo und entfalten eine unmittelbare Wirkung auf die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit. Somit können sie den geschäftlichen Erfolg eines Unternehmens in nur wenigen Stunden oder Tagen messbar beeinflussen.

Angesichts dieser Dynamik wird es immer wichtiger, dass Unternehmen ihre Außendarstellung beobachten, gezielt steuern und mit einer klaren Kommunikationsstrategie auf Chancen wie auch Risiken reagieren. Das aktive Management von Informationen und die strukturierte Steuerung der eigenen Reputation sind heute zentrale Bestandteile einer modernen Unternehmensführung.

Im digitalen Zeitalter gestaltet sich die Reputation von Marken und Unternehmen zunehmend durch ihre Präsenz und Wahrnehmung in Online-Kanälen – insbesondere in sozialen Netzwerken, Bewertungsplattformen und digitalen Medien. Um ein tieferes Verständnis dieser Entwicklung zu gewinnen, wurde eine umfassende Analyse deutscher Unternehmen und Marken durchgeführt. Dabei kam ein professionelles Social-Media-Monitoring zum Einsatz, das es ermöglicht, verschiedene Dimensionen der Reputation systematisch zu erfassen und zu bewerten.

**Mit diesem Social Media Monitoring als Datenbasis wurde die Studie „Höchste Reputation 2026“ bereits zum zehnten Mal in Folge durchgeführt und liefert wertvolle Einblicke in das Ansehen deutscher Unternehmen und Marken.**

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## 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

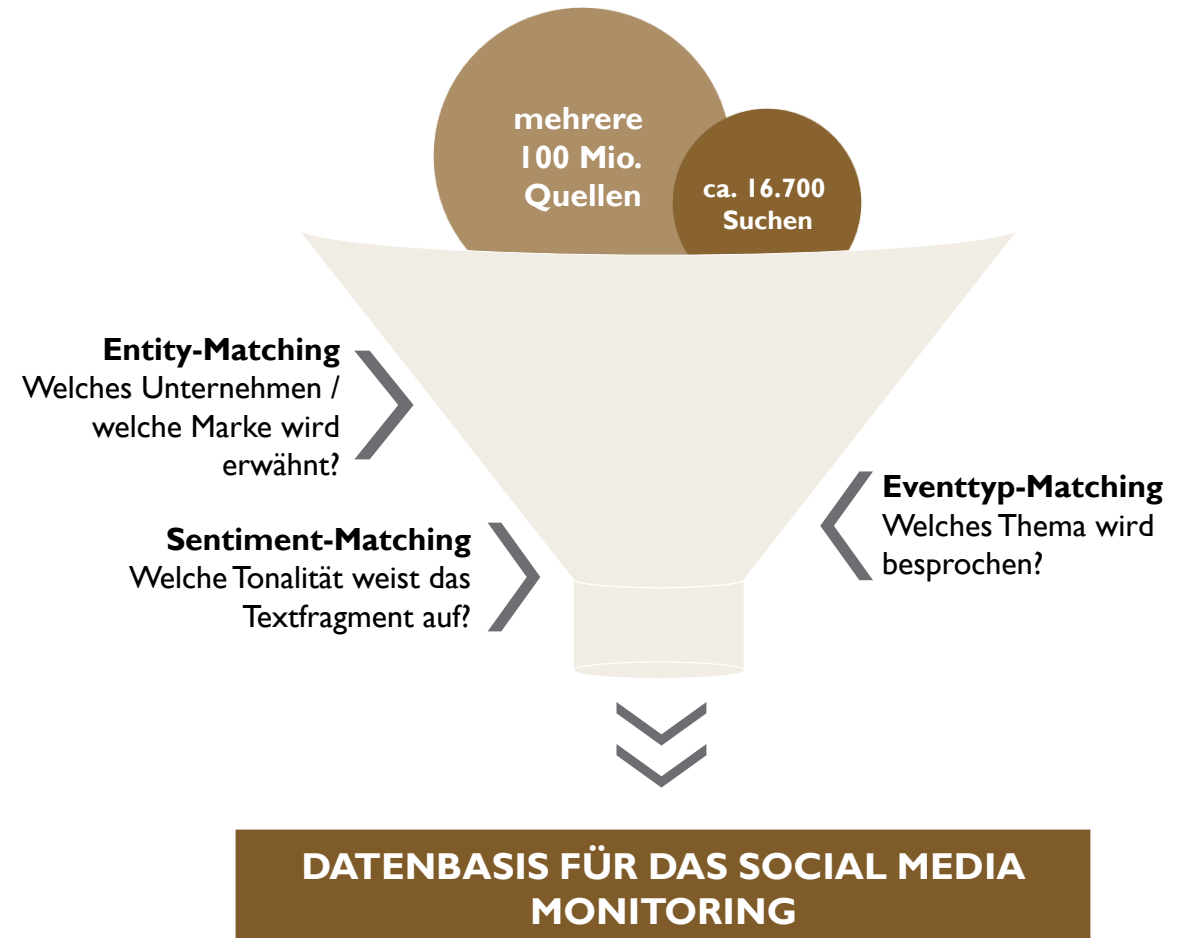
 **Presse-**  
mitteilungen

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## 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.



# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING



### 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:

**Arbeitgeber:** Arbeitsplatzsicherheit / Arbeitsklima / Arbeitsbedingungen / Arbeitgeberattraktivität / Vorgesetztenverhalten / Mitarbeiterführung / Unternehmensphilosophie / Personalpolitik

**Management:** Leadership / Zukunftsorientierung / strategische Planung / Personen / Gremium

**Produkt & Service:** Qualität / Preis / Produktneuheiten / Funktionalität / Anwenderfreundlichkeit / Dienstleistungen / Service / Kunden-zufriedenheit / Produktverbesserung

**Wirtschaftlichkeit:** Profitabilität / Risikomanagement / Wettbewerbsvorteile / neue Standorte / Entlassungen / Investitionen / Umsatz und Gewinn / Aktienmarkt / Mergers & Acquisitions

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **29 Millionen Nennungen** zu etwa 16.700 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. März 2024 bis 28. Februar 2026** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und 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 Unternehmen und Marken branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Höchste Reputation 2026**“ wird 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**

# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE



### Marktforschung

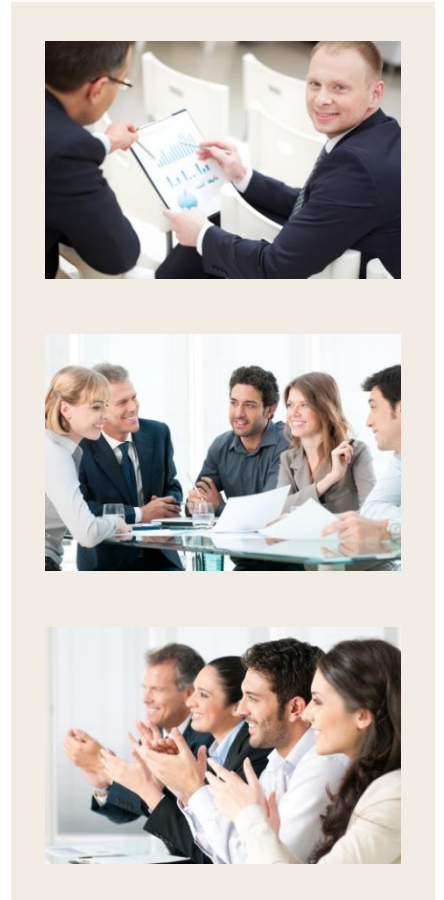
Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung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



# HÖCHSTE REPUTATION 2026

## 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](mailto:Info@ServiceValue.de)

[www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

### Wissenschaftspartner

#### **IMWF GmbH**

### Medienpartner

Die Studie „Höchste Reputation 2026“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

