

# PRODUKT-CHAMPIONS

WWW.PRODUKT-CHAMPIONS.DE

## WAS KUNDEN BEGEISTERT

# EIN GUTER TAG – DANK BEGEISTERNDER PRODUKTE!

**An einem normalen Morgen in Deutschland tun viele Menschen vermutlich mehr oder weniger das gleiche: Vor dem Aufstehen noch mal im Bett umdrehen, bevor es ins Bad geht. Anziehen, Frühstück und zur Arbeit, Schule oder anderen Verpflichtungen – im Auto, mit dem Fahrrad, Bus oder Zug. Unterwegs wird vielleicht noch ein Heißgetränk bei einer Kaffeehauskette geholt, und dann beginnt der Tag.**

Und wie der so wird, hängt unter anderem auch davon ab, wie der Morgen insgesamt verlaufen ist. Da gibt es schließlich mehrere Möglichkeiten. Eine davon ist: Vor dem Aufstehen noch einmal umdrehen – in einem Bett, das die ganze Nacht bei jeder Bewegung so laut geknarrt hat, dass an erholsamen Schlaf nicht zu denken war. Dann geht es ins Badezimmer, wo schon wieder der Wasserhahn tropft und die neue Seife allergische Pusteln auslöst. Beim Anziehen stellt man fest, dass das schöne neue Shirt schon beim ersten Waschung dramatisch eingelaufen ist und jetzt höchstens noch zum knappen Unterhemd taugt. Am Frühstückstisch warten dann leicht pappige Brötchen, und beim Zähneputzen gibt die elektrische Zahnbürste ihren Geist auf. Ab zur Arbeit in einem Auto, in dem trotz kürzlicher Wartung schon wieder sämtliche Warnleuchten blinken, oder zur Schule auf dem klappriegen Fahrrad, dem auf halber Strecke die Kette herauspringt. Trost verspricht vielleicht der Besuch bei der Kaffeehauskette, doch

dort sieht der Kaffee heute nicht nur aus wie Spülwasser, sondern schmeckt auch leider so. Wenn der Tag schon so anfängt ...

Ob schlecht gearbeitete Möbel- und Kleidungsstücke, unappetitliche Lebensmittel oder fehlerhafte Elektronik – Produkte, die derart hinter den Erwartungen zurückbleiben, müssen Verbraucherinnen und Verbrauchern die Laune verderben. Und manchmal sind sie nicht bloß ein kleines Ärgernis im Alltag, sondern führen zu größeren Schwierigkeiten. Wenn etwa die Familie im Kalten sitzt, weil die Wärmepumpe ausfällt, oder wenn die Versicherungspolice im Ernstfall entscheidende Punkte nicht abdeckt und Versicherte auf ihren Kosten sitzenbleiben, ist das mehr als nur lästig.

Es lohnt sich deshalb im Zweifel, bei einem Kaufvorhaben nicht sofort dem erstbesten Produktanbieter den Zuschlag zu geben, sondern die einzelnen

Produktangebote genauer unter die Lupe zu nehmen. Welche Erwartungen ein Produkt dann konkret zu erfüllen hat, hängt sowohl von der Produktart als auch von den Prioritäten der einzelnen Kunden ab. Ein möglicher Schwerpunkt ist beispielsweise eine grundsätzlich hohe Qualität. Das heißt Langlebigkeit oder Robustheit, vielleicht aber auch guter Geschmack oder ansprechendes Designs. Andere Auswahlkriterien können die allgemeine Nützlichkeit oder Handhabung des Produktes sein – oder sein Effekt auf die Nutzerinnen und Nutzer. Können Produkte solchen Erwartungen standhalten oder diese im besten Fall sogar noch übertreffen, machen sie nicht nur den Start in den Morgen ein bisschen leichter und ein bisschen schöner, sondern erleichtern mitunter gleich den gesamten Alltag.

Dann kann sich nach dem Morgen jeder auch noch auf den Feierabend freuen: mit dem Einkauf in einem gut sortierten Supermarkt, einem Essen im Lieblings-Restaurant oder einem entspannten Kochabend mit einem vielversprechenden Rezept aus der Kochbox. Vielleicht geht es auch noch ins gut ausgestattete Fitness-Studio, es steht ein gemütlicher Abend mit spannendem Programm aus dem Premium-TV an oder auf dem klavngvollen neuen Instrument wird Musik gemacht. Was auch immer geplant sein mag – mit den richtigen Produkten steht einem schönen Abend und einer guten Nacht nichts mehr im Wege.



Mit gutem Geschmack in den Tag: Dieses Müsli hat das Zeug zum besten Produkt, signalisiert die erwartungsfrohe Miene der jungen Frau am Frühstückstisch

## DAS MESSINSTRUMENT DER PBS

Basis des Rankings ist der wissenschaftlich belastbare „Product Benefit Score“ (PBS). Er ist ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument, das per Kundenbefragung über ein Online-Panel mit über 3 Millionen registrierten Bürgerinnen und Bürgern ermittelt wird. Konkret werden die Studienteilnehmer gebeten: „Bitte geben Sie an, ob Unternehmen xy Sie persönlich über die Qualität seiner Produkte begeistert!“ Die Befragten haben die drei Antwortmöglichkeiten „Ja“, „Nein“ und „Ich kann die Produkte hier nicht beurteilen bzw. kenne das Unternehmen nicht.“ Pro Unternehmen werden grundsätzlich maximal 1000 und minimal 300 Stimmen eingeholt – in Einzelfällen aufgrund von Inzidenzrate und Kundenzahl weniger. Der prozentuale Anteil an Befragten, die von dem/den Produkt/en einer Firma begeistert sind, wird als PBS ausgewiesen. Die direkte Ja-/Nein- Abfrage hat gegenüber der Messung über eine Zufriedenheits-Skala den Entscheidungsvorteil und gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorzug, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht werden kann. Da der PBS von Branchen und Geschäftsmodellen unabhängig ist, gewährleistet er zudem eindeutige Vergleichbarkeit. So wird über die Branchen-Rankings mit ihren jeweiligen Gewinnern (s. Tabelle u.) hinaus auch ein branchenübergreifendes Gesamt-Ranking gebildet. Unternehmen und Marken, die auf Grundlage ihres individuellen PBS zum besten Drittel innerhalb ihrer Branche gehören, werden auf einem Gold-Rang geführt. Die jeweils bestbewerteten Anbieter je Branche werden darüber hinaus als Branchengewinner ausgewiesen.

## DER DIENSTLEISTER

### DIE 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.



## KUNDEN-VOTUM

# DIE BESTEN DER PRODUKT-CHAMPIONS 2026

Branche	Marke/Unternehmen	PBS 2026*
Alternative pflanzliche Lebensmittel	The Vegetarian Butcher	66,93%
Apotheken-Kooperationen	GESUND IST BUNT	63,71%
Arbeitskleidung/Arbeitsschutz	BURGIA	63,99%
Ätherische Öle	BALDINI	64,53%
Autobanken	Stellantis Direktbank	57,01%
Autoservice	Pneuhage	63,84%
Autovermietungen	Buchbinder	60,75%
Autowaschanlagen	Mr. Wash	64,78%
Bäckereien	Junge Die Bäckerei	60,81%
Bäckereiketten - SB	backWERK	48,56%
Badshops	emero.de	60,02%
Barf-Shops	das-tierhotel.de	62,66%
Baumärkte	toom Baumarkt	68,41%
Bausparkassen	Wüstenrot Bausparkasse	65,30%
Beauty-Shops	Rituals	58,64%
Betten, Matratzen & Zubehör	Matratzen Concord	60,72%
Bettwaren	BIERBAUM	64,20%
Blumenversender	123blumenversand.de	64,07%
Bodenbelaghersteller	wineo	65,53%
Briefkästen & Außenansattung	frabox.de	66,53%
Burger-Restaurants	Peter Pane	57,38%
Büro- & Schreibwaren	PILOT	71,53%
Büromöbel	ASSMANN BÜROMÖBEL	70,45%
Campingausrüster	Fritz Berger	62,06%
Carsharing-Anbieter	Flinkster	59,90%
Contract-Caterer	Kliih Catering	58,90%
Dienstfahrrad-Leasing	linexo bei WERTGARANTIE	66,15%
Direktbanken	norisbank	58,63%
Drogerien	ROSSMANN	72,33%
Druckereien	viaprinto	63,98%
E-Bike Versicherer	ENRA	63,20%
E-Learning-Anbieter	Haufe Akademie	62,20%
Elektrogeräte für Gesundheit	medisana	66,39%
Elektrohändler	Coalblue	64,15%
EMS-Studios	Körperformen	58,36%
Erlebnisseschenke-Anbieter	mydays	59,68%
Fachmärkte für Wand/Boden	FRICK FÜR WAND & BODEN	59,15%
Fahrrad- & E-Bikehersteller	TREK	71,56%
Fahrradanhänger	Croozer	61,18%
Fahrrad-Shops	B.O.C.	63,16%
Fashion: Damen- & Herrenmode	Walbusch	60,14%
Fashion: Damenmode	VERO MODA	63,06%
Fashion: Discounter	NKD	60,90%
Fashion: Familienmode	ADLER	64,15%
Fashion: Herrenmode	CASAMODA	60,02%
Fashion: Modehäuser	AWG Mode	60,20%
Fashion: Wäsche & Strümpfe	LASCANA	64,63%
Fast Casual Restaurants	dean&david	54,10%

Branche	Marke/Unternehmen	PBS 2026*
Fast Food Restaurants	McDonald's	56,22%
Fenster, Türen & Tore	VELUX	67,12%
Ferienparks	Landal GreenParks	57,07%
Fertighausanbieter	KAMPA	70,02%
Filialbanken	Commerzbank	59,04%
Finanzvertriebe	TELIS FINANZ	56,83%
Fitnessgeräte	HAMMER Sport	64,68%
Fitness-Studios	INJOY	60,48%
Fitness-Studios - online	gymondo.de	59,20%
Fleischversender	dancarne.de	56,69%
Flusskreuzfahrten	A-ROSA Flusskreuzfahrten	61,15%
Fotodienste	posterxol.de	65,36%
Freizeitparks	HANSA-PARK	64,54%
Full-Service-Gastronomie	The ASH	64,53%
Garten- & Motorgerätehersteller	GARDENA	74,15%
Garten-/Gerätehäuser	biohort	66,02%
Gartenmöbel	KETTLER Home&Garden	69,04%
Gebäude- & Smart-Security-Systeme	ABUS	78,15%
Genusschändler	Bärenland	58,93%
Gesundheitsprodukte	Compeed	62,63%
Grillhersteller	Weber	65,63%
Hauptpflichtversicherer	CosmosDirekt	61,73%
Haushaltsgerätehersteller	Bosch	78,02%
Haushaltswarenhersteller	alfi	71,90%
Heiztechnik & Wärmepumpen	NOVELAN	75,54%
Hörgeräteakustiker	Amplifon	64,21%
Hotelkooperationen	Familix Resorts	66,53%
Hotels - Budget	Premier Inn	63,96%
Hotels - Mittelklasse	Leonardo Hotels	66,56%
Hotels - Premium	Maritim Hotels	68,06%
Kerzen	Steinhart Kerzen	62,76%
Kfz-Versicherer	CosmosDirekt	63,54%
Kinderwagen	Hartan	70,52%
Koffer, Taschen & Rucksäcke	travelite	67,87%
Krankenkassen	TK - Die Techniker	64,67%
Kreuzfahrtanbieter	Hurtigruten	67,54%
Küchennöbel	ALNO	67,37%
Kündigungsdienste	smartkündigen	64,45%
Lampen & Beleuchtung	Paulmann	65,95%
Lebensmittel-Discounter	ALDI Nord	69,53%
Lebensmittel-Einzelhändler	HIT	64,57%
Lebensmittel-Heimservice	eismann	60,56%
Lebensversicherer	Allianz	60,24%
Massivhausanbieter	Tom's Country Haus	65,23%
Matratzenhersteller	Emma	66,64%
Möbel nach Maß	passandou.de	66,38%
Möbelhändler	XXXLutz	66,79%
Möbelhändler - Discounter	ROLLER	52,03%

Branche	Marke/Unternehmen	PBS 2026*
Möbelmarken	interliving	70,14%
Mobilfunkanbieter	Tchibo MOBIL	62,23%
Modellbau & Fahrzeuge	BRIO	59,14%
Motorrad-Shops	Louis	61,23%
Nachhilfeanbieter	Schülerhilfe	59,12%
Nähmaschinen	SINGER	64,56%
Nahrungsergänzungsmittel	gloryfeel	68,13%
Neobanken	C24	63,58%
Non-Food-Discounter	WOOLWORTH	61,20%
Oberflächenreiniger	MELLERUD	64,14%
Online-Broker	justTRADE	65,48%
Online-Shops (Generalisten)	otto.de	64,51%
Optiker	Robin Look	64,72%
Outdoor	Jack Wolfskin	65,44%
Pflanzenversender	baumschule-horstmann.de	64,20%
Pflastersteine/Terrassenplatten	METTEN Stein-Design	64,17%
Pizza-Lieferservice	BLIZZERIA	59,63%
Polstermöbelspezialisten	MULTIPOLSTER	59,45%
Pool-Fachhändler	POOLSYSTEMS	61,52%
Premium-TV-Anbieter	waipu.tv	64,13%
Privatbanken	DONNER & REUSCHEL	65,73%
Private Krankenversicherer	Debeka	56,70%
Rechtsschutzversicherer	ROLAND Rechtsschutz	60,38%
Reise-Deal-Anbieter	travelzoo.com	59,87%
Reiseveranstalter	DERTOUR	67,69%
Sanitär	GROHE	65,53%
Saunahersteller	corso sauna	60,53%
Schmuckhändler	123GOLD	61,52%
Schuhhersteller	GABOR	72,52%
Sonnenschutzsysteme	PERGOLUX	61,52%
Sport- & Freizeitgeschäfte	DECATHLON	63,16%
Sportartikelhersteller	adidas	69,78%
Softwareanbieter	WISO Steuer	63,81%
Strandkörbe	Korbwerk	61,52%
Telekommunikation	Deutsche Telekom	63,20%
Themenparks	Bavaria Filmstadt	63,80%
Tierfutter	bosch Tiernahrung	65,88%
Tiersicherer	FIGO	62,63%
Trampolinhersteller	BERG	64,42%
Unterhaltungselektronik	Samsung	77,53%
Veranstalter von Studien- & Städtereisen	Eberhardt TRAVEL	58,53%
Verbrauchermärkte - SB Warenhäuser	Kaufland	63,20%
Webhosting-Anbieter	webgo	59,23%
Weiterbildungsanbieter	ils	61,94%
Werkzeughersteller	Bosch Power Tools	68,43%
Wohnmobil-/Wohnwagenhersteller	HYMER	62,53%
Wohnungsunternehmen	Covivio	65,02%
Zahnschienen	smileunion	64,37%

# DIE BESTEN BRANCHEN 2026

Marke/Unternehmen	Branchenmittlerwert	Anzahl Unternehmen pro Branche
Drogerien	67,4%	5
Heiztechnik & Wärmepumpen	66,6%	21
Haushaltsgerätehersteller	64,2%	65
Werkzeughersteller	62,5%	11
Fahrrad- & E-Bikehersteller	62,1%	31
Hotels - Premium	61,7%	15
Themenparks	61,6%	8
Hotelkooperationen	61,6%	8
Matratzenhersteller	61,4%	19
Haushaltswarenhersteller	61,4%	39
Büromöbel	61,3%	22
Büro- & Schreibwaren	61,3%	24
Trampolinhersteller	61,2%	9
Möbelmarken	60,9%	35
Küchennöbel	60,9%	22
Neobanken	60,8%	7
Fitnessgeräte	60,5%	13
Zahnschienen	60,5%	4
Hotels - Mittelklasse	60,4%	11
Koffer, Taschen & Rucksäcke	60,2%	32
Gebäude- & Smart-Security-Systeme	60,1%	18
Garten-/Gerätehäuser	60,1%	9
Möbel nach Maß	60,0%	11
Unterhaltungselektronik	60,0%	31
Ätherische Öle	59,9%	6
Reiseveranstalter	59,8%	8
Nahrungsergänzungsmittel	59,7%	32
Grillhersteller	59,6%	15
Lebensmittel-Discounter	59,6%	7
Garten- & Motorgerätehersteller	59,4%	18
Baumärkte	59,3%	15
Dienstfahrrad-Leasing	59,3%	13
Hotels - Budget	59,1%	7
Outdoor	59,1%	11
Gartenmöbel	58,7%	13
Online-Broker	58,7%	15
Freizeitparks	58,5%	8
Fashion: Wäsche & Strümpfe	58,4%	14
Bausparkassen	58,3%	13
Kinderwagen	58,3%	17
Arbeitskleidung/Arbeitsschutz	58,3%	16
Sanitär	58,2%	31
Kündigungsdienste	58,2%	7
Kreuzfahrtanbieter	58,1%	10
Elektrohändler	58,0%	17
Lampen & Beleuchtung	58,0%	12
Wohnungsunternehmen	57,9%	29
Briefkästen & Außenansattung	57,8%	13
Pflanzenversender	57,7%	13
Fenster, Türen & Tore	57,6%	27

(\*) Product Benefit Score. Die Tabellen listen die 144 Bestplatzierten je Branche inklusive PBS (s. r. o. „Das Messinstrument – Der PBS“) alphabetisch nach Branchen sortiert

Mehr Informationen unter [www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

