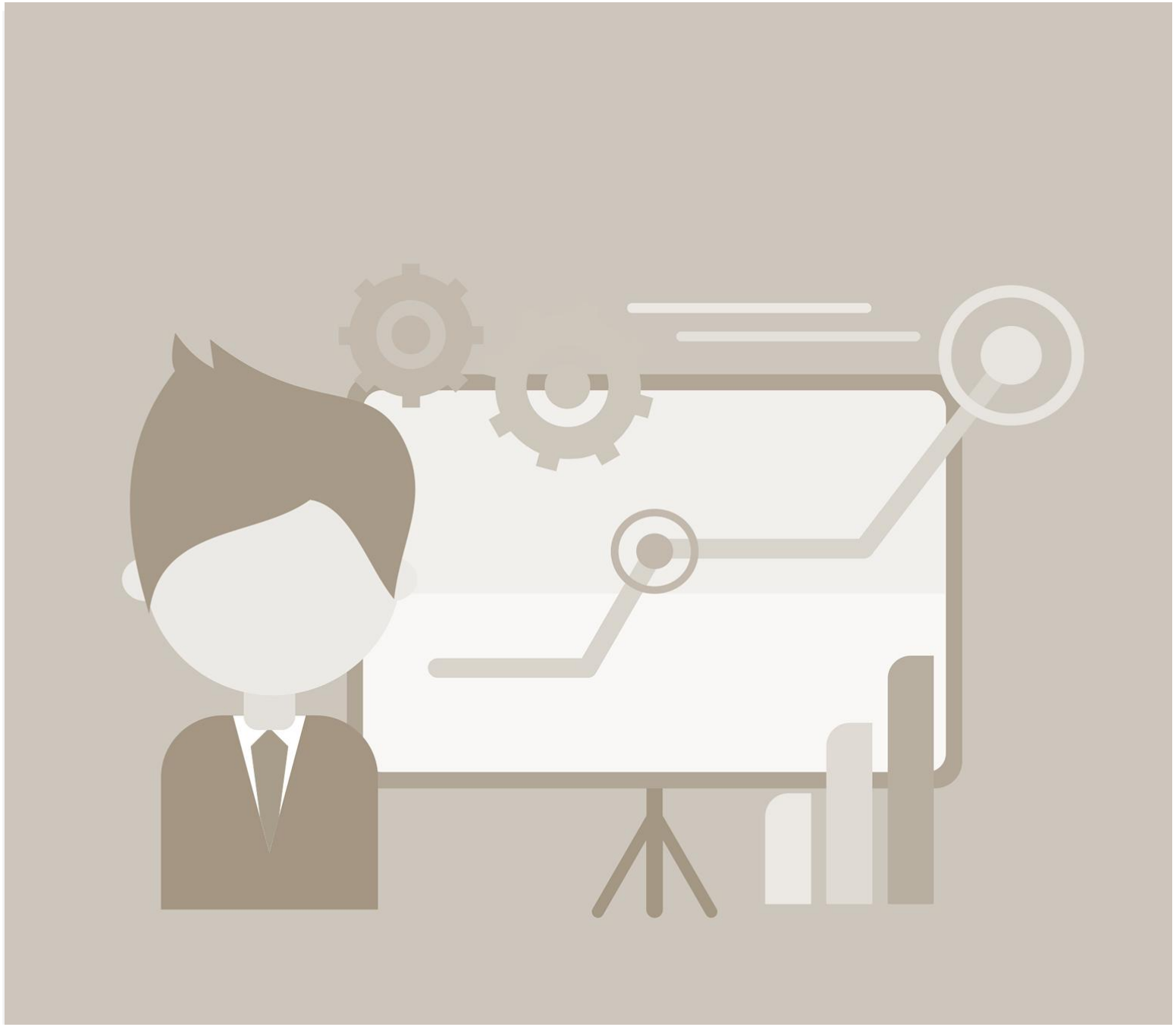
FOCUS MONEY

DEUTSCHLAND TEST

DEUTSCHLANDS BESTE 2026

JULI 2026

ServiceValue



#

MOTIVATION & METHODIK

DEUTSCHLANDS BESTE 2026

MOTIVATION

Welche Marken und Unternehmen halten die Deutschen für die Besten?

Beim Kauf eines Produkts oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung steht Kundinnen und Kunden in Deutschland heute ein vielfältiges Angebot zur Verfügung. In nahezu allen Lebensbereichen können Verbraucherinnen und Verbraucher aus einer großen Anzahl von Marken, Produkten und Anbietern wählen.

Gerade bei langlebigen Konsumgütern – etwa Elektrogeräten oder Unterhaltungselektronik – will eine Kaufentscheidung sorgfältig abgewogen sein. Aber auch im Bereich der Dienstleistungen sowie bei der Gestaltung der Freizeit besteht eine breite Auswahl an Angeboten. Darüber hinaus stehen Verbraucherinnen und Verbraucher im beruflichen Umfeld häufig vor der Aufgabe, geeignete Produkte, Anbieter oder Dienstleister auszuwählen.

Bei all diesen Entscheidungen spielen die individuellen Bedürfnisse, Erwartungen und Anforderungen eine zentrale Rolle. Gleichzeitig gewinnen verlässliche Informationen als Entscheidungshilfe zunehmend an Bedeutung. Das Internet sowie soziale Medien bieten eine Vielzahl an Informationsquellen, ermöglichen den Austausch mit anderen Nutzerinnen und Nutzern und erleichtern so die Orientierung im Angebotsdschungel. Bewertungen, Erfahrungsberichte und Empfehlungen können dazu beitragen, Kaufentscheidungen fundierter zu treffen und passende Dienstleistungen oder Produkte auszuwählen.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welchen Marken und Unternehmen die Deutschen besonderes Vertrauen entgegenbringen und welche Anbieter sie als die besten in ihrer jeweiligen Branche wahrnehmen.

Die Studie „Deutschlands Beste 2026“ analysiert und bewertet die Daten eines Social Media Monitorings. Sie untersucht und bündelt hierbei themenübergreifend die Kundenstimmen aus zahlreichen Quellen im Internet. So wird schnell sichtbar, welche Marken und Unternehmen die Deutschen besonders positiv beurteilen.

© ServiceValue GmbH

DEUTSCHLANDS BESTE 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.

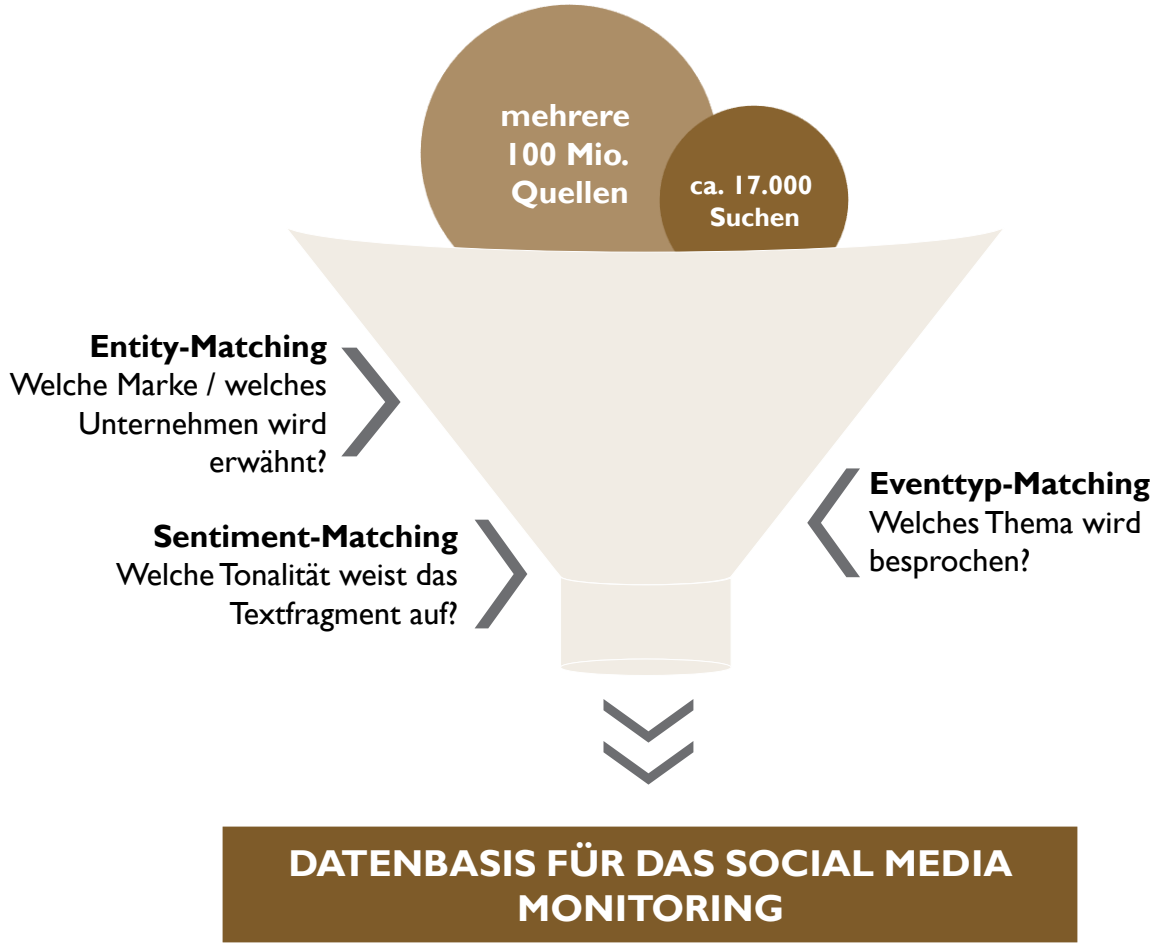
© ServiceValue GmbH

DEUTSCHLANDS BESTE 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. Welche Marke / welches Unternehmen 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.



© ServiceValue GmbH

DEUTSCHLANDS BESTE 2026

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **72,1 Millionen Nennungen** zu etwa **17.000 Marken und Marken** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juli 2024 bis 30. Juni 2026** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jede Marke und jedes Unternehmen jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Hierbei werden themenübergreifend alle zu einer Entität gefunden Textfragmente einbezogen.

Die Berechnung 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 und Unternehmen branchenbezogen normiert. Die beste Marke bzw. das beste Unternehmen 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.

© ServiceValue GmbH

DEUTSCHLANDS BESTE 2026

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands Beste 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 Marken und Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.

© ServiceValue GmbH

#

KONTAKT

DEUTSCHLANDS BESTE 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.

© ServiceValue GmbH

DEUTSCHLANDS BESTE 2026

KONTAKT

Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
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

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

Titelbild: © Irochka - Fotolia.com | Kapitelbild: © Megan_Rexazin_Conde – pixabay.com; © Shafin_Protic – pixabay.com