

Pressemitteilung

Unternehmen und Marken mit positivem Qualitätsurteil

Studie zur wahrgenommenen Qualität bei Anbietern aus 141 Branchen

Köln, 27.10.2026. Damit eine Leistung oder ein Produkt bestmöglich genutzt werden kann, ist in der Regel eine hohe Qualität vonnöten. Welche Unternehmen und Marken in dem Ruf stehen, eine besonders hohe Qualität zu bieten, hat ServiceValue in Kooperation mit dem F.A.Z. Institut in einem kombinierten Verfahren aus Webmonitoring und Selbstauskunftsbogen untersucht. Die Anbieter, die dabei am besten abgeschnitten haben, verdienen das Prädikat „Höchste Qualität 2026“.

Datenerhebung

In der ersten Stufe des Verfahrens, dem Crawling, wurden in dem Untersuchungszeitraum vom 1. Oktober 2024 bis 30. September 2026 mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media nach Erwähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit bestimmten Eventtypen durchsucht. Die relevanten Eventtypen waren die fünf Themenfelder Qualität, Produkt & Service, Kundenzufriedenheit, Innovation, und Weiterempfehlung. Diese Themenfelder wurden konkretisiert durch definierte Keywords, Text- und Satzkorpora.

In der zweiten Stufe, dem Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet und analysiert. Für jedes Unternehmen wurde für jeden Eventtypen die Tonalität anhand von Textfragmenten dahingehend untersucht, ob die Erwähnungen als positiv, negativ oder neutral zu bewerten sind.

Zusätzlich zum Social Listening wurde an die Unternehmen ein strukturierter Online-Fragebogen zur Selbsteinschätzung verschickt, anhand dessen zusätzliche Punkte für weitere relevante Themenblöcke, vom Qualitätsmanagement über die Servicequalität bis hin zu durchgeführten Qualitätskontrollen, vergeben wurden.

Auswertung

Gewertet wurde nach Punkten. Im Webmonitoring wurden diese für die einzelnen Eventtypen aufgrund des Tonalitätssaldos und der Reichweite vergeben. Dabei wurde der Eventtyp „Qualität“ zu 30 Prozent gewichtet, alle weiteren zu jeweils gleichen Teilen. In den Fragebögen wurde für jedes der untersuchten Unternehmen anhand der einzelnen Themenblöcke die Gesamtpunktzahl durch Addition der Einzelpunktzahlen pro Frage ermittelt. Diese Gesamtpunktzahl wurde anschließend normiert.

Die Berechnung zu einem Gesamtpunktwert je Verfahrensweise erfolgte jeweils branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten, auf der der jeweilige Branchenbeste mit 100 Punkten den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen seiner Branche setzte. Unternehmen, die überdurchschnittliche Punktwerte in der Gesamtwertung erreichen, erhielten die Auszeichnung „Höchste Qualität 2026“.

Zwanzig ausgewählte Branchenbeste

Im Folgenden sind zwanzig ausgewählte Unternehmen mit der besten Wertung in ihrer jeweiligen Branche aufgelistet.

Branchengewinner	Branche
PORR	Bauunternehmen
FloraPrima	Blumenhändler
Steelcase	Büromöbelhersteller
vivid	Digitale Finanz- & Versicherungsexperten

norisbank	Direktbanken
CosmosDirekt	Direktversicherer
Lecturio	E-Learning-Anbieter
Rittal	Elektronische Bauteilehersteller
J. Pröpster	Haus- & Sicherheitstechnik
Insetto	Insektenschutzanbieter
audius	IT-Berater
Town & Country Haus	Massivhausanbieter
Green Planet Energy	Ökostrom- & Gasanbieter
office people	Personaldienstleister
MELLERUD	Putz-, Pflege- & Waschmittel-Hersteller
mdt travel	Spezialversicherer
Emons Spedition	Transport- & Logistikunternehmen
FV Frankfurter Vermögen	Vermögensverwalter
STIEBEL ELTRON	Wärme- & Kältetechnikanbieter
Walter Werkzeuge	Werkzeug- & Gerätehersteller

„Bieten Unternehmen Produkte und Leistungen von hoher Qualität an, so ist das ein doppelter Pluspunkt in Sachen Kundenzufriedenheit“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „denn die Unternehmen benötigen keine zweite Chance für den ersten Eindruck, da von den Kunden keine Reklamationen, Nachbesserungswünsche oder Retouren zu erwarten sind.“

Das vollständige Ranking zu „Höchste Qualität 2026“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

Marieke Kötting
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 34I
D-50935 Köln
www.servicevalue.de

