

PREIS-CHAMPIONS

WWW.PREIS-CHAMPIONS.DE

Konstante Preise allein machen noch lange keinen Kundenliebling aus. Echte Preis-Champions wissen genau, wie man glaubhaft, verlässlich und nachhaltig in der Preisgestaltung überzeugen kann. WELT und die ServiceValue GmbH küren hier die Besten des Jahres 2022

UNTERNEHMEN MÜSSEN KOSTEN AUSGLEICHEN

SCHWIERIGE PREISGESTALTUNG

Der Zeitpunkt, zu dem bemerkt wird, dass sich derzeit so gut wie alles verteuert, kann sich von Käufertyp zu Käufertyp unterscheiden. Besonders Preisbewusste und Organisierte erkennen vielleicht schon vor dem eigentlichen Einkauf beim Blick in Prospekte und Kataloge, dass die Kosten für eine Ware oder Dienstleistung gestiegen sind. Andere sehen während konkreter Bezahlvorgänge, dass sich das Portemonnaie schneller leert als gewohnt, und die Sorgenlosen schließlich ereilt mit Kontoauszug oder Kreditkartenabrechnung die Stunde der Wahrheit.

Der überlieferte Lösungsansatz etwa, bei Mangel an Brot doch stattdessen einfache Kuchen zu essen, ging schon bei der französischen Königin Marie Antoinette heftig nach hinten los, brachte er schließlich das ganze Ausmaß an

Schwierigkeiten zu bewältigen haben; vom Vorhandensein von Rohstoffen mit schwankender Verfügbarkeit wie etwa Holz oder Gas.

Anbieter sind auch abhängig von der Präsenz geeigneter Arbeitskräfte, aber durchaus auch von wirtschafts- oder umweltpolitischen Umständen und Maßnahmen wie diplomatischen Konflikten oder Umweltabgaben. Die Schwierigkeit besteht darin, als Endverbraucher zu unterscheiden, ob Angebote tatsächlich aufgrund äußerer Zwänge teurer geworden sind oder eben doch durch künstliche Verknappung und verdecktes Gewinnstreben. So spüren zwar die meisten Endverbraucher, dass so gut wie alles für sie teurer wird; nicht jeder aber kann zu allen Zeiten den Überblick darüber behalten, warum ein bestimmter Preis im Einzelfall steigt und ob seine Höhe am Ende angemessen ist.

Stärker noch als unter günstigeren wirtschaftlichen Umständen sind Verbraucherinnen und Verbraucher deshalb aktuell auf die Redlichkeit von Anbietern hinsichtlich ihrer Preispolitik angewiesen. Unternehmen, die trotz Preissteigerungen ihre Kundinnen und Kunden mit ihrer Preisgestaltung überzeugen wollen, müssen daher besonders fair und transparent handeln. Welche Unternehmen ihre Kundinnen und Kunden all diese Widrigkeiten zum Trotz mit ihren Preisen nicht nur überzeugen, sondern sogar begeistern, hat die Kölner ServiceValue GmbH auch in

diesem Jahr wieder für das Ranking „Preis-Champions“ in einer großen Kundenbefragung erhoben. Anhand von Kundenurteilen werden darin 3309 namhafte Unternehmen aus 270 Branchen bewertet; darunter auch Vertreter aus derzeit stark in Mitleidschaft gezogenen Wirtschaftsbereichen wie Strom- und Gasversorgern, Lebensmittelhändlern und Anbietern aus der Bauwirtschaft. Die Ergebnisse und einen Überblick der Branchenbesten aus Kundensicht finden Sie im nebenstehenden Ranking sowie unter www.preis-champions.de



Die bestplatzierten Unternehmen können mit einem Gütesiegel für sich werben. Medaillenränge sind farblich gekennzeichnet (o., bei Branchengewinnern wird zusätzlich die Nr. 1 herausgestellt)

Dabei sollte nicht übersehen werden, dass auch die Anbieter gewissen Sachzwängen unterliegen und im Normalfall nicht rein nach Gutdünken bepreisen, sondern eigene Kosten kompensieren müssen und schließlich selbst abhängig sind: von Zulieferern, die vielleicht noch pandemiebedingte



Bereits im Februar lagen die Preise für Nahrungsmittel nach Angaben des Statistischen Bundesamtes um 5,1 Prozent über dem Vorjahresniveau

DR. STEFAN SAUER

BEWERTUNGSSYSTEM DER PSS

Basis des Rankings ist der wissenschaftlich belastbare „Price Structuring Score“ (PSS). Er wird per Kundenbefragung ermittelt und ist ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument.

Die entscheidende Frage: Bitte geben Sie an, ob Unternehmen XY Sie persönlich über die Gestaltung der Preise begeistert.

Die Befragten haben drei Antwortmöglichkeiten: „Ja“, „Nein“ oder „Ich kann die Gestaltung der Preise hier nicht beurteilen bzw. kenne das Unternehmen nicht.“

Als PSS ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an Befragten, die von der Preisgestaltung begeistert sind. 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 Score von Branchen und Geschäftsmodellen unabhängig ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit. So wird über die Branchenrankings mit ihren jeweiligen Gewinnern (s. Tabelle u.) hinaus auch ein branchenübergreifendes Gesamt-Ranking gebildet. Dort rangieren die bestplatzierten Firmen auf Medaillenrängen (Gold, Silber, Bronze).

Die Befragung erfolgt über ein Online-Panel mit über 900.000 registrierten Bürgerinnen und Bürgern. Grundsätzlich werden pro Unternehmen maximal 1000 und minimal 300 Stimmen – in Einzelfällen aufgrund Inzidenzrate und Kundenzahl auch weniger – eingeholt.

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 Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu.

Die angeschlossene Deutsche ServiceAkademie bündelt alle Kernleistungen von ServiceValue und schafft über anwendungsbezogene Seminare eine Informations- und Wissensvermittlung. Hierbei reicht das Spektrum von der empirischen Sozialforschung über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. ServiceValue erstellt alljährlich den ServiceAtlas Deutschland,

der auf einer stetig wachsenden Anzahl branchenspezifischer Studien basiert. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch.



MEHR ALS 3300 UNTERNEHMEN BEWERTET

DAS SIND DIE PREIS-CHAMPIONS 2022 AUS 270 BRANCHEN

Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)	Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)	Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)	Unternehmen / Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
Lidl	Lebensmittel-Discounter	79,9%	parkettabatte.de	Bodenbelag-Spezialisten	59,5%	misterspex.de	Optiker - online	57,0%	Fahrrad XXL	Fahrrad-Shops - stationär	53,8%
Rossmann	Drogerien	79,1%	heizel24.de	Heizölverleihsportale	59,4%	pollin.de	Elektronikversandhändler	57,0%	tennisman.de	Tennis-Shops	53,7%
TEDi	Non-Food Discounter	72,7%	bestfewo.de	Ferienwohnungsportale	59,4%	maritim-hotels.de	Hotels - Premium	57,0%	mrcrnt.de	Wohrmöbelvermieter	53,6%
lidl.de	Online-Shops (Generalisten)	71,1%	flaconi.de	Parfümerien - online	59,4%	grill-more.de	Grill-Shops	56,9%	de.personello.com	Fotogeschenke-Shops	53,5%
postervxl.de	Fotodienste	70,6%	deinebaustoffe.de	Baustoffe	59,3%	movinga	Umzugsunternehmen	56,9%	hellofresh.de	Kochböden-Versender	53,4%
verivox.de	Vergleichsportale	68,8%	insetto.eu	Insektenschutz	59,3%	lauf-bar.de	Laufsport-Shops	56,7%	shopping-club.de	Shopping-Clubs	53,2%
printus.de	Bürobedarf	67,6%	Char-Broil	Grillhersteller	59,2%	Ortel Mobile	Auslandstelefonie	56,7%	BackWerk	Bäckereiketten - SB	53,2%
Apollo Optik	Optikerketten	67,1%	Udemy	E-Learning-Anbieter	59,2%	KIND Hörgeräte	Hörgeräteakustiker	56,7%	Douglas	Parfümerien - stationär	53,1%
Kaufland	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	66,7%	zenhotels.com	Hoteltuchbuchungsportale	59,2%	eventim.de	Ticketshops	56,7%	Le Boat	Hausbootvermieter	53,0%
NKD	Fashion-Discounter	66,6%	Babynila	Babymilchprodukte	59,2%	roba	Kindermöbelhersteller	56,6%	Sportnavi.de	Sport Flatrate Anbieter	53,0%
NANU-NANA	Haushalts- und Geschenkläden	66,3%	Schöner Wohnen Farbe	Farben & Lacke	59,2%	eventim.de	Kindermöbelhersteller	56,6%	Entsorgungsdienstleister	Entsorgungsdienstleister	52,9%
Medion	Elektronikhersteller	66,2%	Barclaycard	Kreditkartengesellschaften	59,1%	ENVOBAR	Garten- und Motorgerätehersteller	56,5%	ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)	Verkehrsclubs	52,9%
ADLER	Fashion: Familienmode	65,4%	billiger-mietwagen.de	Mietwagen-Vergleichsportale	59,1%	urlaubszugru.de	Reise-Deal-Anbieter	56,4%	Thomann	Musik- und Instrumentenfachhandel	52,5%
mfo-matratzen.de	Betten und Zubehör	65,3%	Gewobag	Wohnungsunternehmen	59,1%	Dr. O.K. Wack	Fahrzeuzubehör u. -pflege	56,3%	handyreparatur123.de	Handyreparaturdienste (unabh.)	52,5%
Siemes Schuhcenter	Schuhhändler - stationär	65,1%	esm-computer.de	Generalüberholer Elektronik	59,0%	karlenmachen.de	Grüßkarten-Shops	56,3%	Pizza Hut	Full-Service-Gastronomie	52,2%
sanicare.de	Versandapotheken	64,6%	balduar-garten.de	Pflanzenversender	58,9%	anlagelol24.de	Münzen und Edelmetalle	56,3%	weddig.de	Hochofens-Shops	52,1%
ROLLER	Möbelhändler - Discount	64,3%	lampenwelt.de	Lampen-Shops	58,8%	Reuter	Carsharing-Anbieter	56,2%	allesrahmen.de	Handrahmen-Shops	52,1%
gesund-leben-Apotheken	Apotheken-Kooperationen	64,3%	AWG Modecenter	Fashion: Modehäuser	58,8%	SHARE NOW	Gartenartikel-Shops	56,2%	A-ROSA	Fusskreuzfahrten	51,8%
MediaMarkt	Elektronik-Fachmärkte	64,3%	smileunion	Fashion: Modehäuser	58,7%	gartenlachmarkt24.de	Pizza-Lieferdienste	56,2%	HANSE HAUS	Fertighausanbieter	51,8%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	64,1%	skandic.de	Kindermöbel-Shops	58,7%	Dominio's	Kfz-Versicherer	56,1%	KeraTür	Türen, Tore, Garagen	51,8%
SEVERIN	Haushaltungsgerätehersteller	64,0%	Jacques' Wein-Depot	Weinhändler - stationär	58,7%	CosmosDirekt	Beauty-Shops	56,0%	McCaTe	Coffee-Shops	51,7%
BI Discount Baumarkt	Baumärkte	63,8%	aktivshop.de	Hygieneartikel-Shops	58,7%	nieker	Schuhhersteller	55,9%	Town & Country Haus	Massivhausanbieter	51,6%
I&I DSL	Internet-Provider	63,7%	aktivshop.de	Gesundheitsartikel-Shops	58,6%	svt24.de	Werkzeugversandhändler	55,9%	BigXtra	Serviceveranstalter	51,4%
reBuy.de	Ankäuferdienste	63,7%	anikaerkaufen24.de	Ankäuferdienste	58,6%	kayak.de	Hotel-Preisvergleichsportale	55,9%	bejereire.com	Fleischversender	51,3%
HANSA	Bad und Sanitär	63,3%	Kolle Zoo	Heimtierbedarf - stationär	58,6%	christ	Schmutzgeschäfte - stationär	55,9%	QVC	TV-Shopping-Sender	51,3%
Bauf24	Baufinanzierer	63,2%	reimo.com	Camping-Shops	58,6%	carminja	Auto-Abos	55,6%	CosmosDirekt	Lebensversicherer	51,3%
myToys	SpielwarenFachgeschäfte	63,1%	zaunfuchs.de	Gartenzaun-Shops	58,6%	guentegirrichten.de	Möbel-Shops	55,6%	gymondo.de	Fitness-Studios - online	51,2%
ONLINEPRINTERS	Druckereien	63,0%	emero.de	Bad-Shops	58,5%	Best Garage	Autofachgeschäfte	55,5%	ADVOCARD	Rechtsschutzversicherer	51,2%
weinfuerst.de	Weinhändler - online	62,7%	Getränke Hoffmann	Getränkemärkte	58,5%	McTRK	Outdoorhersteller	55,4%	dessouforyou.de	Fashion: Dessous-Shops	50,6%
notebooksbilliger.de	Elektro-Generalisten - online	62,6%	Black+Decker	Werkzeugehersteller	58,5%	markenbaumarkt24.de	Baumärkte - online	55,4%	Commerzbank	Filialbanken	50,3%
bonprix.de	Fashion-Online	62,6%	lieferando.de	Essens-Bestell-Plattformen	58,4%	Busch-Jaeger	SchalterySTEMhersteller	55,4%	golf-shop.de	Golf-Shops	50,3%
Küche&Co	Küchenfachmärkte	62,5%	blumenshop.de	Blumenversender	58,2%	maskworld.com	Kostüm-Shops	55,3%	Ryanair	Fluggesellschaften	50,2%
Opti-Wohnwelt	Möbelhändler	62,5%	koffer-direkt.de	Reisegepäck-Shops	58,2%	DAHMT Fertigaragen	Fertigaragenanbieter	55,3%	bildkontakte.de	Single-Börsen	49,5%
massivholz-moebel24.de	Massivholzmöbel-Shops	62,4%	BIG	Kinderrahmzüge	58,2%	Däumling	Dämmung	55,3%	smd.de	Modellbau-Shops	49,4%
hauck	Kindervagenhersteller	61,9%	Büchchen	Babypflege	58,2%	geschenke24.de	Geschenkeide-Shops	55,3%	Nelskamp	Dachziegelhersteller	49,3%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	61,7%	euronrad.de	Dienstfahrze-Leasing	58,2%	foto-gregorc.de	Kamera/Zubehör-Shops	55,3%	Easy Insurance	Elektronikversicherungen	49,2%
Picnic	Lebensmittellieferdienste	61,7%	VITO-Möbel	Möbelmarken	58,1%	Nikon	Kamerahersteller	55,3%	Ruff's Burger	Burger-Restaurants	49,1%
FitnessLOFT	Fitness-Studios	61,6%	vitamin-bausparkasse	Bausparkassen	58,1%	Bayerwald	Fensterhersteller	55,3%	kreuzfahrtsportale.com	Kreuzfahrtsportale	49,1%
Decathlon	Sport- und Freizeitgeschäfte	61,4%	nahwelt.de	Nahmaschinen	57,7%	Quick Refilldiscount	Autoserviceshops	55,2%	taschenstore.de	Taschen/Rucksäcke-Shops	48,9%
B&B Hotels	Hotels - Budget	61,3%	Hyundai	Autohersteller	57,6%	RCI Banque (Renault, Nissan)	Auto-Banken	55,2%	azardo-shop.de	Computer/Zubehör-Shops	48,6%
Studienkreis	Nachhilfeanbieter	61,3%	hifi-regler.de	Hifi-Shops	57,6%	DURACELL	Batteriehersteller	55,2%	24-Autohofe	Verkehrsgastronomie	48,6%
ktzteil24.de	Autoteileshops	61,2%	deindesign.de	Handy/Zubehör	58,0%	Landbäckerei Stinges	Bäckereiketten	55,2%	juwelier-schmuck.de	Schmuckgeschäfte - online	48,5%
guentestee-arbeitskleidung.de	Berufsbekleidungs-Shops	61,2%	klebefieber.de	Wandtafel-Shops	58,0%	Buchbinder	Autovermietungen	55,2%	Cinemasx	Kinotheater	48,4%
meinauto.de	Wagenportale	61,2%	flaschenpost.de	Getränkeliieferanten	58,0%	JET	Tankstellen	55,2%	STIEBEL ELTRON	Haustechnikhersteller	48,2%
inone-kuechen.de	Küchenhandel - online	61,1%	Cafe & Bar Celona	Freizeitgastronomie	57,9%	northtrampoline.com/de/de/	Trampolin-Shops	55,2%	jalouscity.de	Fensterstichtschlitz-Shops	48,2%
Babyprofi	Baby- und Kleinkindausstatter	61,0%	amazon prime video	Streaming-Dienste	57,9%	Puma	Sportartikelhersteller	55,2%	BarmeniaDirekt	Haftpflichtversicherer	47,9%
RAVENSBERGER Matratzen	Matratzenhersteller	60,9%	schulranzen.net	Schulranzen-Shops	57,9%	DAKINE	Koffer, Taschen & Rucksäcke	55,1%	wertgarantie	E-Bike Versicherer	47,7%
Nici	Spezialversandhändler	60,9%	ooodo.de	Reisebüros - online	57,9%	McDonald's	Fast Food Restaurants	55,1%	Tchibo Mobil	Mobilfunk-Discounter	47,6%
Jeans Fritz	Fashion: Jeans-Stores	60,9%	anostoss24.de	Fußball-Shops	57,8%	innocigs.com	E-Zigarettenshops	55,0%	Bürkle Kellerbau	Fertigkelleranbieter	47,6%
ConsoBank	Direktbanken	60,8%	I&I IONOS Webhosting	Webhosting-Anbieter	57,8%	NUK	Baby-/Kinderbedarf	55,0%	Rooppit	Ferienparks	47,4%
toner-dumping.de	Druckerzubehör-Shops	60,8%	outdoorsports24.com	Outdoor-Shops	57,8%	musli.de	Musli-Shops	55,0%	meine-moebelmanufaktur.de	Möbel nach Maß	46,9%
asviva.de	Fitnessgeräte-Händler	60,5%	vitamin-shop.de	Vitamin-Shops	57,7%	herndonbox.de	Fashion: Hemden/Blusen - online	55,0%	dean&david	Fast Casual Restaurants	46,6%
e-bike-only.de	Fahrrad-Shops - online	60,3%	bavaria filmstart	Bavaria Filmstart	57,7%	spiritrosen-superbillig.com	Quartiershops	55,0%	alltours Reisecenter	Reisebüros - stationär	46,6%
prophete	Fahrradhersteller	60,2%	nahwelt.de	Gartencenter	57,6%	foodcity.de	Delikatessen/Feinkost-Shops	54,9%	powerbar.eu	Sportnahrung-Shops	46,4%
leasingmarkt.de	Autoleasing-Portale	60,2%	fenstermax24.com	Fenster-/Türen-Shops	57,6%	BRAX	Fashion: Damen- und Herrenmode	54,9%	MONTANA	Gasversorger - bundesweit	46,2%
leixspot.de	Büromöbel-Shops	60,2%	beliani.de	Designmöbel-Shops	57,6%	MAXI-COSI	Kindersitze	54,8%	SuperBioMarkt	Natur- und Biomärkte	46,2%
Hammer zuhause	Wand-/Bodenfachmärkte	60,1%	coupons.de	Rabattportale	57,6%	vom Fass	Genusschokolade	54,7%	edaring.de	Partnervermittlungen	46,0%
reifen.com	Reifen-Shops	60,1%	fliesenmax	Fliesenfachmärkte	57,6%	ledsada.de	Reisport	54,7%	TUI KIDS CLUB	Cluburlaub	45,9%
I&I	Telekommunikation	60,1%	AKO PLUS	Krankenkassen - regional	57,5%	HIT	Lebensmittel-Einzelhändler	54,7%	epriimo	Ökostromanbieter	45,2%
kreativide	Bastel- / Kreativbedarf	60,0%	wesmartify.de	Smart-Home-Shops	57,5%	LASCANA	Fashion: Wäsche und Strümpfe	54,6%	K&M Computer	Computer-Fachmärkte	45,1%
mirapodo.de	Schuhhändler - online	60,0%	Movie Park Germany	Freizeitparks	57,4%	TUI Cruises	Kreuzfahrtsanbieter	54,3%	E WIE EINFACH	Stromversorger - bundesweit	44,5%
iGraal	Cashbackportale	59,9%	Louis	Motorrad-Shops	57,2%	OLYMP	Fashion: Hemden/Blusen - stationär	54,3%	HUK-COBURG	Private Krankenversicherer	43,7%
ILS (Institut für Lernsysteme)	Weiterbildungsanbieter	59,9%	Vredestein	Autoreifenhersteller	57,2%	vollus.de	Haustechnik-Anbieter	54,2%	Kabs PolsterWelt	Polstermöbelspezialisten	43,6%
DHL	Dienstleistungen	59,8%	Laestorpe	Self-Storage-Anbieter	57,2%	Waipu-TV	Premium-TV-Anbieter	54,1%	Pool-Systeme	Pool-Fachhändler	43,2%
bitiba.de	Heimtierbedarf - online	59,6%	Orsay	Fashion: Damenmode	57,2%	photovoltaik4all.de	Solar-/Photovoltaik-Shops	54,1%	epriimo	ÖkoGasanbieter	42,8%
kaffeevorteil.de	Kaffee-Shops	59,5%	swoodoo.com	Flugschmischmaschinen	57,2%	Jack & Jones	Fashion: Herrenmode	54,0%	EWE	Gasversorger - regional	42,2%
IKK gesund plus	Krankenkassen - überregional	59,0%	lensdeal.de	Kontaktlinsenversandhändler	57,0%	billigfluege.de	Flugbuchungsportale	53,8%	MLP	Finanzvertriebe	40,6%
									eismann	Lebensmittel-Heimservice	34,8%

Die Tabellen listen die 270 Bestplatzierten je Branche nach PSS (s. r. a.) auf. Im Vergleich mit allen 3309 untersuchten Unternehmen liegen die meisten Branchengewinner zusätzlich in Abhängigkeit ihres PSS auf einem entsprechenden Medaillenrang (Gold -59,7%, Silber -56,2%, Bronze -54,7%)