

PRODUKT-CHAMPIONS

PRODUKT-CHAMPIONS.DE

SCHÖN, ZWECKMÄSSIG ODER GENIAL: IN EINER GROSSEN UNTERSUCHUNG HAT SERVICEVALUE ERMITTELT, WELCHE UNTERNEHMEN UND MARKEN IHRE KUNDEN DURCH DIE QUALITÄT IHRER PRODUKTE BEGEISTERN. HIER SIND DIE CHAMPIONS 2019

KUNDEN-VOTUM

DER GUTE GEIST IN DEN RICHTIG GUTEN DINGEN!

Das Rad – die vielleicht beste Erfindung, seit es Feuer gibt! Wie Kufen, nur in rund! Einsetzbar im horizontalen wie vertikalen Waren- und Personentransport, zur Kraftübertragung im Allgemeinen sowie, wenn brennend, sogar als Kultobjekt!

Während seiner mehrere Jahrtausende währenden Existenz ist es noch nicht ein einziges Mal aus der Mode gekommen und auch heute noch in unzähligen Gegenständen des täglichen Gebrauchs verarbeitet. Während es nicht schon patentiert – und zwar im Jahre 2001 durch einen australischen Patentanwalt, der auf offensichtlichen größeren Lücken im Patentrecht hinweisen sollte – man sollte es dringend sofort selbst erfinden.

DIE WELT Produkt-Champions in der Kundenbegeisterung. Unternehmensname Nr. 1 der Lorem Ipsum. Im Ranking: xx Lorem Ipsum. www.produkt-champions.de ServiceValue GmbH 06/2019

Dieses Gütesiegel wird von WELT in Kooperation mit ServiceValue an die Produkt-Champions der untersuchten Branchen vergeben. Es gilt für ein Jahr. Ein Produkt mit derartigem Nutzen und solcher Reichweite dürfte in vielerlei Hinsicht der Traum eines jeden Produktentwicklers sein. Existiert ein solches Produkt aber erst einmal, können Entwickler sich häufig nur noch über diverse Weiterentwicklungen und Variationen profilieren: Von der massiven Scheibe über das leichtere Speichenrad bis hin zu Materialvarianten, erweiternden Zubehörteilen

wie Radbezügen aus stoßdämpfenden Materialien bis hin zur makabren Zweckentfremdung zum Folterinstrument. Die ganz großen Revolutionen rund um ein sehr gutes Produkt bleiben irgendwann einfach aus. Etwas neues und bahnbrechendes muss her. Der Weg zum aufsehenerregenden neuen Produkt aber ist gepflastert mit verworfenen Ideen und gescheiterten Träumen. Für jedes Produkt, das es mit einigem Erfolg auf den Markt schafft und dort auch über längere Zeit stehen kann, gibt es eine Vielzahl anderer Produkte, die schon kurze Zeit nach ihrem Start wieder in der Versenkung verschwinden oder erst gar nicht über das Konzeptstadium hinauskommen. Der Markt ist hart umkämpft und trotz gewisser Prognosemöglichkeiten letztlich so schwer kalkulierbar wie unvorhersehbar. Zwar ist es klar, dass ein erfolgreiches neues Produkt einen eindeutigen Mehrwert bietet muss. Ob dieser Mehrwert aber von den potenziellen Nutzern tatsächlich auch als solcher erkannt wird, hängt von unterschiedlichen Faktoren ab – zum Beispiel diversen Lebensrealitäten oder dem allgemeinen Zeitgeist. Wäre die Menschheit

zu Zeit der Markteinführung des Rades so bewegungsarm und gleichzeitig fitness-affin gewesen wie heute, wäre das runde Teil vielleicht ein beliebiger Höhlenhüter geblieben. Produkte, die in jüngerer Zeit revolutionäre Neuerungen geboten haben, finden sich vielfach im digitalen Bereich: Digitale Sprachassistenten, digitale Fotografie und natürlich auch Smartphones. Auch das lässt sich beobachten, dass es nach den großen ersten Enthüllungen nun vor allem Weiterentwicklungen sind, die die Produktwelt bereichern. Da gilt es, verschiedene Arten von Käufern zu bedienen: Einfach ist das bei Käufern, die schon auf kleinere Neuerungen begeistert anspringen. Schwieriger ist es bei Menschen, die keine ersten Versionen kaufen und stattdessen die nachfolgenden, verbesserten abwarten; die gleichsam kein Rad benutzt hätten, bevor nicht der Bollerwagen verfügbar gewesen wäre. Mit welcher Art von Produkt kann man also alle überzeugen? Zunächst sollte es einen offensichtlichen Mehrwert bieten; etwa in Form von praktischem Nutzen. Dann sollte es zu gesellschaftlichen Entwicklungen passen und seinen Nutzern möglicherweise sogar den Bonus eines Prestigeerfolgs versprechen. Welche Unternehmen all das aktuell mit einem oder mehreren ihrer Produkte schaffen, hat die ServiceValue GmbH in Form einer Studie zur Kundenbegeisterung erhoben. Im daraus resultierenden Ranking zu den Produkt-Champions lässt sich ablesen, wer

Produkte herstellt oder anbietet, die bei Kunden besonders beliebt, wenn nicht gar geliebt sind. Ganz oben mit dabei sind Anbieter aus den Branchen Sicherheit, Mobilfunk-Telefonie sowie Bauen und Spielfigurensatz. Man sollte sie im Auge behalten, denn wer weiß: Vielleicht hat ein Anbieter ein Produkt in seiner Palette, das das Zeug zu einem Dauerbrenner hat und dem Rad – auch wenn das ein zugegebenermaßen ziemlich schwer zu erreichendes Vorbild ist – als einem der besten Produkte seit dem Feuer eines Tages doch noch den Rang abrollen kann.

Produkte herstellt oder anbietet, die bei Kunden besonders beliebt, wenn nicht gar geliebt sind. Ganz oben mit dabei sind Anbieter aus den Branchen Sicherheit, Mobilfunk-Telefonie sowie Bauen und Spielfigurensatz. Man sollte sie im Auge behalten, denn wer weiß: Vielleicht hat ein Anbieter ein Produkt in seiner Palette, das das Zeug zu einem Dauerbrenner hat und dem Rad – auch wenn das ein zugegebenermaßen ziemlich schwer zu erreichendes Vorbild ist – als einem der besten Produkte seit dem Feuer eines Tages doch noch den Rang abrollen kann.



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 Service-Akademie bündelt alle Kernleistungen von ServiceValue und schafft über anwendungsbezogene Seminare eine Informations- und Wissensvermittlung. Hier reicht das Spektrum von empirischer Sozialforschung über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis zur strategischen Beratung. ServiceValue erstellt

jährlich 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.



DAS MESSINSTRUMENT

DER PBS

Basis des Rankings ist der wissenschaftlich belastbare „Product Benefit Score“ (PBS). 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 Qualität seiner Produkte begeistert.

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

Als PBS ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an Befragten, die von dem/den Produkt/en einer Firma 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 Kundenteile 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. Tabellen 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 600.000 registrierten Bürgerinnen und Bürgern. Grundsätzlich werden pro Unternehmen maximal 1000 und minimal 300 Stimmen – in Einzelfällen aufgrund Inzidenzrate und Kundenzahl auch weniger – eingeholt.

RUND 2.400 MARKEN UND MEHR ALS 200 BRANCHEN GEPRÜFT

DIE BRANCHENBESTEN DER PRODUKT-CHAMPIONS 2019

Table with 6 columns: Unternehmen/Marke, Branche, PBS 2019, Unternehmen/Marke, Branche, PBS 2019, Unternehmen/Marke, Branche, PBS 2019, Unternehmen/Marke, Branche, PBS 2019. Lists top products in various categories like Sicherheit, Mobilfunk-Telefonie, Bauen, etc.

DIE BESTEN BRANCHEN

Table with 3 columns: Branche, Branchenmittelwert (PBS), Zahl geprüfter Unternehmen/Marken. Lists branches like Gebäck, Computer/Notebooks, Keramik & Glas, etc.

Die Tabellen listen die 207 Bestplatzierten je Branche nach PBS (s. r. o.) auf. Einem Gold-Rang entspricht ein PBS von mindestens 70,9%, für Silber ist ein PBS von über 66,5% und für Bronze der Mindestwert von 63,5% erforderlich