

## PREIS-CHAMPIONS

WWW.PREIS-CHAMPIONS.DE

## WETTBEWERB UM DEN BEGEISTERTEN KUNDEN

## KLEINES EINMALEINS DER PREISGESTALTUNG

Frühling lässt sein blaues Band wieder flattern durch die Lüfte; süße, wohlbekannte Düfte streifen ahnungsvoll das Land. Im Haus dagegen weht ein eher zitronen- bis essigsaurer Lüftchen, wenn fleißige Hände mit dem Wischmopp wedeln, um mit einem Frühjahrsputz den Winter zu vertreiben. Raus mit der Winterdeko und ab in den Keller mit Moonboots und Mänteln.

Da muss doch noch Platz sein. Wenn man nur das ausgediente Fahrrad etwas zur Seite schiebt. Und die alte DVD-Sammlung weiter nach hinten auf das Regal stellt. Wenn dort nicht schon der Retro-Lampenschirm stünde, in dem sich die ausgemusterten Kaffeebecher stapeln. So entscheidet man schließlich, sich entweder bei einem Kleinanzeigenportal oder auf dem nächsten Flohmarkt anzumelden.

Es folgt die Frage, welche Preise man für die ausgemusterten Teile wohl verlangen kann. Eine wesentliche Rolle spielen sicherlich die ursprünglichen Anschaffungskosten und der Zustand der Gegenstände. Stärker noch als bei Neuware aber stehen und fallen die Preise bei Flohmarkt-Ware auch mit dem unmittelbar verfügbaren Angebot von Konkurrenten und der aktuellen Nachfrage vor Ort. Das Sondieren der An-

gebote von Mitbewerbern sowie eine kleine Analyse der potenziellen Kundschaft sollte deshalb der Preisfindung vorangehen. Dabei steht kaum zur Debatte, wie hoch der tatsächliche Wert der Ware ist: Materiell quasi wertlose Dinge können als seltene Sammlerobjekte Höchstpreise erzielen, während andere trotz hohen Nutzens und voller Funktionstüchtigkeit ob eines Überangebotes kaum Käufer finden. Wie hoch der für eine bestimmte Ware angemessene Preis sein kann, soll oder muss, obliegt also der reinen Subjektivität. Und ob die Preisvorstellung des Verkäufers mit jener des potenziellen Käufers kongruiert, zeigt sich im Verkaufsgespräch – ob und wie gefeilscht wird, oder ob ein Interessent sofort abwinkt, wenn er den geforderten Preis hört. Selten lässt sich Preisgestaltung so unmittelbar beobachten wie auf dem Flohmarkt, und die Macht

der Käufer ist hier auch so groß wie selten: Bevor Verkäufer auf ihrer Ware sitzen bleiben und sie zurück in den heimischen Keller schleppen müssen, senken viele lieber die Preise – wenn nötig auch bis unter die eigene Schmerzgrenze. Unterm Strich tut ein Minusgeschäft als Flohmarkt-Verkäufer zwar weh, gefährdet

aber in der Regel nicht gleich die Existenz. Bei kommerziellen Verkäufern sieht die Preisgestaltung selbstverständlich etwas anders aus, da sie weitaus größere wirtschaftliche Konsequenzen hat. Dadurch, dass viel mehr Faktoren zu berücksichtigen sind als beim privaten Verkauf einzelner Dinge, ist die Einflussnahme der Kunden auf die Preisgestaltung zudem weit weniger direkt. Zunächst müssen einige nahe- liegende Kosten kalkuliert werden: Welchen Wareneinsatz gibt es? Was kostet die Fertigung? Wie sind die Kosten für Miete, Strom und Wasser des Unternehmens? Hinzu kommen unter anderem die Kosten für Arbeitskräfte und Marketing sowie ein Gewinnaufschlag, der dem Anbieter das Wirtschaften mit seiner Leistung erst ermöglicht und ihm darüber hinaus Spielräume eröffnet. Dabei müssen jedoch auch kommerzielle Anbieter stets die Konkurrenz im Blick haben, denn wie auf dem Flohmarkt vergleichen Kunden auch beim Kauf von Neuware oder bei Inanspruchnahme von Dienstleistungen die Preise. Darüber hinaus müssen es Anbieter schaffen, überzeugend darzulegen, dass ihre Angebote nicht nur das Geld wert, sondern auch eine bessere Investition sind als jene der Wettbewerber. Dieses Versprechen ist unbedingt auch einzuhalten: Damit echte Preisbegeisterung entstehen kann, reicht es nicht, ausschließlich auf eine einmalige Kaufentscheidung hin zu arbeiten. Vielmehr müssen Kunden sich auch nach dem Kauf längerfristig bestätigt fühlen, die richtige Wahl getroffen zu haben, um wirklich zufrieden sein zu können mit einem gezahlten Preis – und idealerweise auch wiederkommen.



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



Welchen Unternehmen es in besonderem Maße gelingt, mit ihren Preisen zu begeistern, hat die ServiceValue GmbH in ihrer Befragung zu den „Preis-Champions“ erhoben. Das Ranking basiert auf mehr als 2500 bewerteten Unternehmen aus den verschiedensten Branchen und gibt Aufschluss darüber, wie hoch die Kundenbegeisterung hinsichtlich der Preisgestaltung namhafter Anbieter ist. Mit dabei sind übrigens auch Staubsaugerhersteller und Anbieter von Bodenreinigungssystemen, also Experten für den Frühjahrsputz – falls es da noch was zu tun geben sollte ...

Schnäppchen und Rabatt-Aktionen allein machen noch lange keinen Kundenliebhaber aus. Echte Preis-Champions wissen genau, wie man glaubhaft, verlässlich und nachhaltig überzeugen kann. WELT und ServiceValue küren hier die Besten des Jahres 2019.

## 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 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.

## 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 Service-Value 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 zu Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch.



## ÜBER 2500 UNTERNEHMEN IM VERGLEICH

## DAS SIND DIE BRANCHENBESTEN DER PREIS-CHAMPIONS 2019

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)
Rossmann	Drogerien	82,0%	ADAC	Verkehrsclubs	60,0%	FlixBus	Fernbusreisenanbieter	56,6%	mymueeli.com	Online-Shops für Müsli	51,1%
amazon.de	Online-Shops (Generalisten)	77,9%	ROLLER	Möbelhändler - Discount	60,5%	kuechen-quelle.de	Online-Küchenhandel	56,6%	Commerzbank	Filialbanken	51,0%
Lidl	Lebensmittel-Discount	74,1%	megabad.com	Online-Badshops	60,4%	Cafe Del Sol	Freizeitgastronomie	56,2%	Hörmann	Tore, Türe, Garagen	51,0%
C&A	Fashion: Familienmode	72,0%	Bijou Brigitte	Modeschmuckgeschäfte	60,3%	Movie Park Germany	Freizeitparks	56,1%	Meyer-Holsen	Dachziegelhersteller	50,7%
NANU-NANA	Haushalts- und Geschenkkläden	71,9%	ao.de	Elektro-Generalisten - online	60,2%	JET	Tankstellen	56,1%	kraemer.de	Online-Shops für Reitsport	50,4%
Media Markt	Elektro-Fachmärkte	70,8%	Küchen Aktuell	Küchen-Händler	60,2%	ilteamsports.de	Online-Shops für Fußball	56,1%	fenster-sparfuchs.de	Fenster- und Türenversand	50,1%
Severin	Haushaltskleingerätehersteller	70,6%	Alpina	Farben & Lacke	60,1%	IST-Studieninstitut	Weiterbildungsanbieter	55,9%	ETERNA	Fashion: Hemden/Blusen	50,0%
cewe.de	Online-Fotodienste	69,3%	blume2000.de	Online-Blumensender	60,1%	Jack & Jones	Fashion: Herrenmode	55,8%	tennis-point.de	Tennisshops	50,0%
Deichmann	Schuhhändler - stationär	69,2%	zillatura.de	Online-Shops für Massivholzmöbel	59,9%	New Yorker	Fashion: Damen- und Herrenmode	55,7%	Riu Clubhotels	Cluburlaub	50,0%
TDI	Non-Food-Discount	69,1%	Harry's Filisenmarkt	Spezialmärkte	59,9%	Krupps	Kaffeevollautomatenhersteller	55,6%	Thomas Cook Reisebüros	Reisebüros - stationär	49,9%
Myths (ehem. Toys'R'Us)	Spielwarefachgeschäfte	68,4%	sparhandy.de	Handy/Zubehör	59,8%	Veolia Umweltservice	Entsorgungsdienstleister	55,5%	pollin.de	Elektronikversandhändler	49,8%
Fielmann	Optikerketten	67,7%	roba	Kindermöbelhersteller	59,8%	de.personello.com	Fotogeschenke-Shops	55,4%	Mega Bike	Fahrrad-Shops - stationär	49,8%
Medion	Elektronikhersteller	67,2%	Chicco	Baby- und Kleinkindspielzeug	59,8%	ADK PLUS	Krankenkassen - regional	55,3%	bilderrahmenwerk.de	Bilderrahmen-Shops	49,6%
verivox.de	Vergleichsportale	66,8%	Jeans Fritz	Fashion: Jeans-Stores	59,8%	radonline.de	Fahrrad-Shops - online	55,2%	Cinemaxx	Kinotheken	49,6%
hauck	Kinderwagen	66,8%	Kaufland	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	59,8%	Dr.O.K. Wack	Fahrzeugzubehör - pflege	55,2%	ADAC Versicherungen	Rechtsschutzversicherer	49,1%
Penaten	Babypflege	66,6%	TUI	Reiseveranstalter	59,5%	kartenmacherei.de	Grüßkarten	55,2%	ionnyfresh.com	Online-Textilreinigung	48,9%
Decathlon	Sport- und Freizeitgeschäfte	66,3%	McDonald's	Fast Food Restaurants	59,5%	AIDA Cruises	Kreuzfahrtanbieter	55,2%	gymondo.de	Online-Fitness-Studios	48,8%
Géberit	Sanitärtechnik	65,6%	outdoorshop.de	Online-Outdoorsports	59,4%	EDEKA	Lebensmittel-Einzelhändler	55,2%	Besserlampen.de	E-Zigarettenshops	48,6%
Visa	Kreditkartengesellschaften	65,3%	Swiffer	Bodenreinigungssysteme	59,4%	Douglas	Parfümerien - stationär	55,1%	Hans im Glück	Burger-Restaurants	48,6%
LINDA Apotheke	Apotheken-Kooperationen	65,5%	Thomann	Musik- und Instrumentenfachhandel	59,3%	Fossil	Schmuckgeschäfte - stationär	55,0%	Landal GreenParks	Freizeitparks	48,3%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	65,4%	Schülerhilfe	Nachhilfeanbieter	59,2%	shop.degussa-goldhandel.de	Edelmetallshops	54,9%	modellbau-berlin.de	Online-Shops für Modellbau & -sport	47,9%
Canon	Kamerahersteller	65,3%	Reisser	Badaussteller	59,0%	Vaillant	Haustechnik	54,8%	ADAC Versicherungen	Kfz-Versicherer	47,8%
medikamente-per-klick.de	Versandapotheken	65,3%	JBL	Audiohersteller	59,0%	Shurgard	Self-Storage-Anbieter	54,7%	thjewellershop.com	Schmuckgeschäfte - online	47,7%
Fressnapf	Heimtierbedarf - stationär	64,9%	wandtattoo.de	Online-Shops für Tattoos	58,8%	campingshop24.de	Camping	54,6%	enamor.de	Online-Dessous-Shops	47,2%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	64,9%	ferienwohnungen.de	Portale für Ferienwohnungen	58,8%	parfumdreams.de	Parfümerien - online	54,5%	Car2go	Carsharing-Anbieter	47,2%
IKEA	Möbelhändler	64,9%	EASTPAK	Koffer, Taschen & Rucksäcke	58,8%	billigfluege.de	Flugbuchungsportale	54,5%	lampenwelt.de	Online-Lampenshops	47,0%
printus.de	Papier- und Schreibwarenläden - online	64,9%	EASTPAK	Kinderbekleidungshersteller	58,7%	1&1	Telekommunikation	54,5%	Starline Pool	Pool-Fachhändler	46,7%
eventim.de	Ticketshops	64,7%	toom Baumarkt	Baumärkte	58,7%	Douglas	Autovermietungen	54,4%	dreamlines.de	Kreuzfahrtsportale	46,7%
BIG	Kinderfahrzeuge	64,6%	siku	Modellbau und Fahrzeuge	58,6%	Pflanzen-Kölle Gartencenter	Gartencenter	54,4%	trendmoebel24.de	Online-Möbelshops	46,6%
babynlineshop.de	Baby- und Kleinkindausstatter - online	64,1%	amazon prime video	Streaming-Dienste	58,5%	DURACELL	Batteriehersteller	54,4%	meine-moebelmanufaktur.de	Möbel nach Maß	46,6%
lbiis	Hotels - Budget	63,9%	fashionforhome.de	Online-Shops für Designmöbel	58,4%	handwerker-versand.de	Werkzeugversandhändler	54,2%	sonderpreis-baumarkt.de	Online-Baumärkte	46,4%
elefant	Kinderschuhe	63,8%	Britax Römer	Kindersitze	58,4%	Orsay	Fashion: Damenmode	54,1%	yourbeef.de	Online-Fleischversender	46,4%
comdirect	Direktbanken	63,7%	Dirt Devil	Staubsaugerhersteller	58,3%	STRATO	Webhosting-Anbieter	54,0%	CosmosDirekt	Hatpflichtversicherer	46,4%
DPD	Paketdienste	63,6%	Zapf Umzüge	Umzugsunternehmen	58,3%	Rituals	Beauty-Shops	53,8%	Renault Bank (RCI Banque)	Auto-Banken	46,1%
Black&Decker	Werkzeughersteller	63,5%	GRÖTZ Fertigarbeiten	Fertigarbeitenanbieter	58,2%	McSun	Sonnenstudios	53,8%	Quick Refinendiscount	Autoservice	46,0%
Ravensberger	Matratzenhersteller	63,4%	Zlrun.com	Laufshops	58,2%	pearl.tv	TV-Shopping-Sender	53,8%	ARGE-Haus	Massivhausanbieter	45,9%
Ravensburger Spielplatz	Themenparks	63,3%	Hartmann	Möbelhersteller	58,2%	BackWerk	Bäckereiketten - SB	53,3%	ARCSA	Flusskreuzfahrten	45,8%
buttinette.de	Online-Shops für Bastel- / Kreativbedarf	63,2%	hrs.de	Hotelfachgeschäfte	58,2%	elektronland24.de	Haustechnik - online	53,3%	HANSE HAUS	Fertighausanbieter	45,8%
Staples	Papier- und Schreibwarenläden - stationär	62,9%	Baufi24	Baufinanzier- Vermittler	58,1%	trivago.de	Hotel-Preisvergleichsportale	53,2%	one.de	PC & Notebook - online	45,8%
zooplus.de	Heimtierbedarf - online	62,8%	Barum	Autoreifenhersteller	57,9%	taschenparadies.de	Online-Shops für Taschen/Rucksäcke	53,1%	gartenox.de	Online-Shops für Gartenbedarf	45,7%
babywalz	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär	62,5%	AWG Modedcenter	Fashion: Modehäuser	57,9%	Maritim Hotel	Hotels - Premium	53,0%	Grünwelt Energie	Ökogasanbieter	45,6%
NUK	Baby-/Kinderbedarf	62,4%	baldur-garten.de	Online-Planzenversender	57,9%	Sport-Thieme	Fitnessgeräte-Händler	52,9%	Lidl connect	Möbelfunk-Discount	45,6%
druckerscount24.de	Druckereien	62,4%	expedia.de	Reisebüros - online	57,9%	hifi-regler.de	Hifi-Shops	52,9%	Tank & Rast	Verkehrsgastronomie	45,1%
Hammer	Fachmärkte für Wand/Boden	62,3%	urlaufsguru.de	Reise-Deal-Anbieter	57,9%	amgrill.de (Grill Arena)	Grillshops	52,8%	dean & david	Fast Casual Restaurants	45,1%
Boyerwald	Fensterhersteller	62,3%	filesenmax.de	Filesen-Deal-Anbieter	57,9%	muenzkontor.de	Münzshops	52,8%	ironmaxx.de	Online-Shops für Sportnahrung	44,7%
ktztele24.de	Autoteleshops	62,1%	Hussel	Bodenbelag-Spezialisten	57,8%	discountlens.de	Contactlinsenversandhändler	52,7%	Naturstrom	Ökostromanbieter	44,7%
Louis	Motorrad-Shops	62,0%	Takko Fashion	Fashion: Discounter	57,8%	L'Osteria	Full-Service-Gastronomie	52,6%	epirno	Stromversorger - bundesweit	44,7%
reifen24.de	Online-Reifenhandel	61,8%	karnevals-shop.de	Kostümshops	57,8%	shop.rewe.de	Lebensmittelversender	52,5%	E wie Einfach	Gasversorger - bundesweit	44,6%
neuwagen24.de	Neuwagenportale	61,7%	reBuy.de	Online-Ankaufdienste	57,7%	CleanCar	Autowaschanlagen	52,5%	hellofresh.de	Kochboxen-Versender	44,6%
bett1.de	Matratzenshops	61,7%	McCafé	Coffee-Shops	57,7%	spirituosen-superbillig.com	Online-Shops für Spirituosen	52,1%	superBioMarkt	Natur- und Biomärkte	44,4%
Simba	Puppen und Plüschtiere	61,5%	Mega Bloks	Bauen und Spielfigurensatz	57,6%	Malzers Backstube	Bäckereiketten	52,0%	rolleriepe.de	Online-Shops für Fensterstichschutz	44,0%
druckerzubehoer.de	Drucker & Zubehör	61,5%	Jacques Wein-Depot	Weinhändler - stationär	57,6%	swoodoo.com	Flugschmaschinen	52,0%	CosmosDirekt	Lebensversicherer	43,7%
IKK gesund Plus	Krankenkassen - überregional	61,3%	Wüstenrot Bausparkasse	Bausparkassen	57,5%	Tullify	Flugschiffen	52,0%	ARLT Computer	Computer-Fachmärkte	43,4%
1&1 DSL	Internet-Provider	61,3%	GARDENA	Garten- und Motorgeräthehersteller	57,5%	zalando-lounge.de	Shopping-Clubs	51,9%	zaloni.de	Curated Shopping Anbieter	43,3%
bonprix.de	Fashion-Online	61,2%	mietwagen-check.de	Mietwagen-Vergleichsportale	57,5%	McTRK	Outdoorhersteller	51,7%	Vodafone TV	Premium-TV-Anbieter	42,9%
Hipp	Babynahrungsprodukte	61,2%	weinortell.de	Weinhändler - online	57,2%	digitfoto.de	Kameras & Zubehör	51,6%	Wertgarantie	Handyversicherungen	42,6%
Trink und Spare	Getränkemärkte	61,1%	koffer.de	Online-Shops für Koffer/Reisegepäck	57,1%	bidkontakte.de	Single-Börsen	51,6%	Debeko	Private Krankenversicherer	42,3%
schuhtempel24.de	Schuhhändler - online	60,9%	Tamaris	Schuhhersteller	57,0%	LASCANA	Fashion: Wäsche und Strümpfe	51,5%	be2.de	Partnervermittlungen	42,2%
lieferando.de	Essens-Bestell-Plattformen	60,8%	Segmüller Restaurants	Handelsgastronomie	56,9%	handy-lab.de	Handyreparaturdienste (unabh.)	51,4%	go!24.de	Online-Shops für Golf	41,7%
Opel	Autohersteller	60,7%	Smiley's Pizza	Pizza-Lieferservice	56,8%	Super Out	Friseur-Ketten	51,3%	N-ERGIE	Stromversorger - regional	40,6%
clever fit	Fitness-Studios	60,6%	mydays	Erlebnissgeschenke-Anbieter	56,8%	Busch-Jaeger	Schalensystemhersteller	51,2%	Otto KNECHT	Fertigkelleranbieter	40,5%
geschenke-online.de	Online-Shops für Geschenkkäufen	60,6%	Adidas	Sportartikelhersteller	56,8%	unitymedia	Kabelnetzbetreiber	51,2%	Polster Aktuell	Polstermöbelspezialisten	40,3%
engelbert-trauss.de	Berufsbekleidung	60,6%	bnlle24.de	Online-Optiker	56,8%	KIND Hörgeräte	Hörgerätekustiker	51,1%	MITGAS (enwiam)	Gasversorger - regional	40,1%
									Postbank Finanzberatung	Finanzvertriebe	37,3%
									eismann	Lebensmittel-Heimservice	35,5%

Die Tabellen listen die 254 Bestplatzierten je Branche nach PSS (s. r. o.) auf. Im Vergleich mit allen 2.580 untersuchten Unternehmen liegen die meisten Branchengewinner zusätzlich in Abhängigkeit ihres PSS auf einem entsprechenden Medaillenrang (Gold > 59,4%, Silber > 56,2%, Bronze > 53,5%)