

# PREIS-CHAMPIONS

WWW.PREIS-CHAMPIONS.DE

VOM SCHNÄPPCHEN BIS ZUR GUTEN TAT

## PREISFRAGE: WOFÜR GEBEN SIE IHR GELD AUS?

Wer einkaufen geht, möchte für sein Geld einen möglichst attraktiven Gegenwert bekommen. Dabei kann die Bewertung dessen, was einen attraktiven Gegenwert ausmacht, durchaus unterschiedlich ausfallen: Während eine Käuferin vielleicht vor allem auf gute Qualität und ein besonders hochwertiges, langlebiges Produkt achtet, hofft ein anderer Kunde vielleicht auf große Quantität und möchte für sein Geld möglichst viel bekommen. Solch unterschiedliche Kundentypen können gut über die Preisgestaltung angesprochen werden.



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

Den Typus des „Je-mehr-des-to-besser“-Käufers hingegen lockt man erfolgreich mit Mengenrabatten, etwa der Art „Zwei zum Preis von einem“. Bei einem solchen Angebot entsteht der Eindruck, gerade zu beschert zu werden. Das Konzept ist nicht nur in Deutschland bekannt, und die Vorstellung, einen Teil der Ware geschenkt zu bekommen, wird in manch anderer Sprache sogar noch deutlicher. So kennt der englischsprachige Raum das „Buy one, get one free“ - „Kauf eines, bekomme eines geschenkt.“ Wer da nicht zu schlägt, muss sich schon sehr gut im Griff haben - oder Minimalist sein und als solcher alles, was auch nur im Entferntesten nach Überfluss klingt, meiden. Minimalistische Kundinnen und Kunden sind extrem beherrscht und kaufen sehr bewusst ein. Sie zu locken, kann deshalb zur Herausforderung werden, denn wenn Käufer von der gesuchten Ware eine ganz konkrete Vorstellung haben, von der sie grundsätzlich nicht bereit sind abzuweichen, bleiben viele eigentlich attraktive Lockangebote wirkungslos. In diesem Falle kann es funktionieren, einen ideellen Mehrwert anzubieten, der das eigen-

ne Produkt von dem der Konkurrenz abhebt. Früher kannte man das etwa von CDs, bei denen ein gewisser Anteil des Verkaufspreises an eine gemeinnützige Einrichtung ging. Weder sank dadurch der Kaufpreis, noch gab es einen greifbaren Mehrwert, aber der Kauf des Tonträgers wurde mit einer guten Tat und einem positiven Selbstwertgefühl angereichert. Ähnlich funktioniert eine Abwandlung von „Buy one, get one free“ - „Kauf eines, bekomme einen Baum“. Es versteht sich von selbst, dass man sich hier keinen Baum in den Einkaufsbeutel steckt, sondern ein Pflanzversprechen: Für jeden getätigten Kauf wird ein Baum gepflanzt für Umwelt- und Naturschutz. Auf diese Weise wird im Namen des Kunden Gutes getan. Dass viele Kundinnen und Kunden sich ihres Einflusses als Konsumentinnen und Konsumenten bewusst sind und ihr Geld nicht nur für die richtigen Produkte, sondern auch für die richtigen Zwecke angelegt wissen möchten, hat auch zur Folge, dass sie sich nicht mehr unbedingt auf den kleinsten Preis fixieren. Immer öfter kommen stattdessen idealistische Motive zum Tragen. Unlängst wurde dies in der Corona-Krise auch mittels praktischer Solidarität gegenüber lokalen Lieblingshändlern deutlich. Stammkunden brachten ihre Unterstützung durch den Kauf von Gutscheinen oder durch Spenden zum Ausdruck. Vorbei scheinen die Zeiten, in denen selbst betuchte Menschen zu Schnäppchenjägern wurden, um bloß nicht zu viel zu zahlen und so analog einer bekannten Werbung als „blöd“ abgestempelt zu werden.



Ob nun der idealistische, minimalistische, quantitativ- oder qualitätsbewusste Typ - die Ansprüche, Vorstellungen und Wünsche von Kundinnen und Kunden sind vielfältig und unterschiedlich. Welche Unternehmen die Wünsche ihrer Kunden so gut einschätzen können, dass sie mit ihrer Preisgestaltung überzeugen und begeistern, hat die ServiceValue GmbH in einer Kundenbefragung erhoben und im Ranking der „Preis-Champions“ veröffentlicht. Sehen Sie nach, ob Unternehmen dabei sind, die auch Sie aufgrund ihrer Preisgestaltung zu Champions erklären würden.

Mengenrabatt oder Lockangebot allein machen noch lange keinen Kundenliebling aus. Echte Preis-Champions wissen genau, wie man glaubhaft, verlässlich und nachhaltig überzeugen kann. WELT und ServiceValue kürten hier die Besten des Jahres 2020.

## 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 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. 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 und Partner 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.



## ÜBER 2700 BEWERTETE UNTERNEHMEN

### DAS SIND DIE BRANCHENBESTEN DER PREIS-CHAMPIONS 2020

Unternehmen/Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
Rossmann	Drogerien	81,3%
Aldi Süd	Lebensmittel-Discount	76,7%
amazon.de	Online-Shops (Generalisten)	74,7%
C&A	Fashion: Familienmode	70,5%
MediaMarkt	Elektro-Fachmärkte	69,9%
KODI	Non-Food Discounter	69,8%
Severin	Haushaltskleingerätehersteller	69,5%
NANU-NANA	Haushalts- und Geschenkkläden	68,6%
postervxl.de	Online-Fotodienste	68,5%
Deichmann	Schuhhändler - stationär	67,2%
verivox.de	Vergleichsportale	67,0%
Medion	Elektronikhersteller	66,4%
Apollio Optik	Optikerketten	66,3%
SMYTHS	Spielwarenfachgeschäfte	66,0%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	65,9%
ABC Design	Kinderwagen	65,6%
LINDA Apotheke	Apotheken-Kooperationen	65,0%
printus.de	Papier- und Schreibwarenläden - online	65,0%
sanicare.de	Versandapotheken	64,9%
Bübchen	Babypflege	64,0%
burgbad	Bad und Sanitär	63,9%
Decathlon	Sport- und Freizeitgeschäfte	63,5%
ING	Direktbanken	63,3%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	63,1%
MEGA ZOO	Heimtierbedarf - stationär	63,0%
windeln.de	Baby- und Kleinkindausstatter - online	62,9%
druckdiscount24.de	Druckereien	62,9%
DHL	Paketsdienste	62,5%
POCO Einrichtungsmärkte	Möbelhändler - Discount	62,4%
Canon	Kamerahersteller	62,3%
creativ-discount.de	Online-Shops für Bastel- / Kreativbedarf	62,0%
mlf-matratzen.de	Matratzenshops	62,0%
Björn Brigitte	Modeschmuckgeschäfte	61,9%
Küchen Aktuell	Küchen-Händler	61,6%
Dänisches Bettenlager	Möbelhändler	61,4%
babyluvy	Baby- und Kleinkindausstatter - stationär	61,4%
Kaufland	Verbrauchermarkte + SB Warenhäuser	61,2%
BIG	Kinderfahrzeuge	61,2%
1&1 DSL	Internet-Provider	61,2%
Black&Decker	Werkzeughersteller	61,2%
Visa	Kreditkartengesellschaften	61,1%
Ravensberger	Matratzenhersteller	61,1%
Hyundai	Online-Ankaufdienste	60,5%
Trink und Spare	Getränkemärkte	61,0%
12newagen.de	Newagenportale	60,9%
bonprix.de	Fashion-Online	60,9%
tiersich.de	Heimtierbedarf - online	60,8%
stiefelparadies.de	Schuhhändler - online	60,8%
eventim.de	Ticketshops	60,7%
Ravensburger Spieleland	Themenparks	60,6%
megabad.com	Online-Badshops	60,5%
Schillerhille	Nachhilfebildner	60,5%
nomox.de	Online-Ankaufdienste	60,5%
roba	Kindermöbelhersteller	60,4%
Lurchi	Kinderschuhe	60,4%
FitnessLOFT	Fitness-Studios	60,3%
Schöner Wohnen Farbe	Farben & Lacke	60,2%
Simba	Puppen und Plüschtiere	60,2%
Ibis	Hotels - Budget	60,1%
Hammer zuhause	Fachmärkte für Wand/Boden	60,1%
notebooksbilliger.de	Elektro-Generalisten / Online	60,0%
druckerpatronen.de	Drucker & Zubehör	60,0%
B1 Discount Baumarkt	Baumärkte	60,0%
Fischerperle	Baby- und Kleinkindspielzeug	59,9%

Unternehmen/Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
sparhandy.de	Handy/Zubehör	59,9%
Kauf-Boiling	Papier- und Schreibwarenläden - stationär	59,9%
Vileda	Bodenreinigungssysteme	59,9%
leasingmarkt.de	Autoleasing-Portale	59,9%
billigerwinkeln.de	Weinhändler - online	59,7%
McDonald's	Fast Food Restaurants	59,7%
Baufi24	Baufinanzierer - Vermittler	59,6%
Bayernwald	Fensterhersteller	59,5%
Dirt Devil	Staubsaugerhersteller	59,5%
blumenshop.de	Online-Blumenversender	59,3%
Bevita	Babynahrungsprodukte	59,2%
Jeanis Fritz	Fashion: Jeans-Stores	59,2%
Thomann	Musik- und Instrumentenfachhandel	59,2%
geschenkenidee.de	Online-Shops für Geschenkeideen	59,2%
KiK	Fashion: Discounter	59,1%
bodenfuchs24.de	Bodenbelag-Spezialisten	59,1%
amazon prime video	Streaming-Dienste	59,1%
Louis	Motorrad-Shops	59,1%
Reuter	Badausstatter	59,1%
hkk	Krankenkassen - überregional	59,1%
Fliesen Discount	Fliesenmärkte	59,1%
Landmann	Grillhersteller	59,0%
Thomann	Parfümerien - online	58,9%
maskworld.com	Essens-Bestell-Plattformen	58,9%
atp-autoteile.de	Autoteileshops	58,6%
shop4runners.com	Laufshops	58,6%
Philips Avent	Baby-/Kinderbedarf	58,4%
Bruder	Modellbau und Fahrzeuge	58,4%
Wüstenrot Bausparkasse	Bausparkassen	58,4%
work-discount.de	Berufsbekleidung	58,2%
MAXI-COSI	Kindersitze	58,2%
massivholz-moebel24.de	Online-Shops für Massivholzmöbel	58,1%
coopanda.de	Parfümerien - online	58,0%
lieferando.de	Essens-Bestell-Plattformen	58,0%
McCafé	Coffee-Shops	57,9%
IST-Studieninstitut	Weiterbildungsanbieter	57,8%
kuechen-quelle.de	Online-Küchenhandel	57,8%
bauteil.com	Bauen und Spielzeugersatz	57,8%
mydays	Erlebnisgeschenke-Anbieter	57,7%
Domino's	Pizza-Lieferservice	57,7%
STACCATO	Kinderbekleidungshersteller	57,7%
bobshop.com	Fahrrad-Shops - online	57,5%
Cale Del Sol	Parfümerien - online	57,5%
EASTPAK	Koffer, Taschen & Rucksäcke	57,5%
Kleber	Autoreifenhersteller	57,3%
outdoorsports24.com	Online-Outdoorshops	57,3%
Jacques Wein-Depot	Weinhändler - stationär	57,3%
koffer-direkt.de	Koffer-Shops für Koffer/Reisegepäck	57,3%
billiger-mietwagen.de	Mietwagen-Vergleichs-Portale	57,2%
einrichting-design.de	Online-Shops für Designmöbel	57,1%
ADAC (Allg. Deutscher Automobil-Club)	Verkehrsclubs	57,0%
Segelmüller Restaurants	Handelsgastronomie	57,0%
Movie Park Germany	Freizeitparks	57,0%
CashbackDeals	Cashbackportale	57,0%
geschenkemaxx.com	Fotogeschenke-Shops	56,9%
kaffeevorteil.de	Kaffeeshops	56,9%
kaffenbox.de	Online-Shops für Hemden und Blusen	56,8%
Einhell	Garten- und Motorgeräthehersteller	56,8%
11teamsports.de	Online-Shops für Fußball	56,8%
klebefieber.de	Online-Shops für Wandtattoos	56,8%
Dr. O.K. Wack	Fahrzeugzubehör - u.-pflege	56,7%
booking.com	Hotelluchungsportale	56,5%
AWG Modecenter	Fashion: Modehäuser	56,5%
Dachser & Kolb	Umszugsunternehmen	56,4%

Unternehmen/Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
OTT Fertiggaragen	Fertigaragenanbieter	56,4%
Hussel	Genusskonditoreien	56,4%
baldur-garten.de	Online-Pflanzenversender	56,3%
rieker	Schuhhersteller	56,3%
picnic.app/de/	Lebensmittelversender	56,3%
ADOK Sachsen-Anhalt	Krankenkassen - regional	56,2%
ferienwohnungen.de	Portale für Ferienwohnungen	56,1%
robinlook.de	Online-Optiker	55,9%
urlaubsguru.de	Reise-Deal-Anbieter	55,8%
alltours flugreisen	Reiseveranstalter	55,8%
REWE	Lebensmittel-Einzelhändler	55,7%
1&1	Telekommunikation	55,5%
anlagedepot24.de	Edelmetallshops	55,5%
CASAMODA	Fashion: Herrenmode	55,5%
Hartmann	Möbelhersteller	55,4%
Lagerbox	Self-Storage-Anbieter	55,3%
expedia.de	Reisebüros - online	55,1%
Hammer Sport	Fitnessgeräte-Händler	55,1%
myprintcard.de	Grüßkarten	55,1%
STRATO	Webhosting-Anbieter	55,1%
doorout.com	Camping	55,1%
Douglas	Parfümerien - stationär	55,1%
Asics	Sportartikelhersteller	55,0%
anlagedepot24.de	Edelmetallshops	54,9%
CASAMODA	Fashion: Herrenmode	55,0%
Malzers Backtuben	Bäckereierketten	54,9%
hansenobst.de	Obst- und Gemüseversender	54,9%
hifi-regler.de	Hifi-Shops	54,8%
elektronland24.de	Haustechnik - online	54,8%
Sehneiser	Audiohersteller	54,7%
Orsay	Fashion: Damenmode	54,1%
Buchbinder	Autovermietungen	54,1%
Yes Röcher	Beauty-Shops	54,1%
Witt Weiden	Fashion: Damen- und Herrenmode	54,0%
TUI Cruises	Kreuzfahrtschiffe	53,9%
Best Carwash	Autoswaschanlagen	53,9%
DURACELL	Batteriebersteller	53,7%
Commerzbank	Filialbanken	53,6%
handwerker-versand.de	Werkzeugversandhändler	53,6%
billigfluege.de	Flugbuchungsportale	53,5%
JET	Tankstellen	53,5%
Softel	Hotels - Premium	53,5%
Christ	Schmuckgeschäfte - stationär	53,4%
KIND Hängeküche	Hängebackofen	52,6%
trivago.de	Hotel-Preisvergleichsportale	53,2%
Schöffel	Outdoorhersteller	53,0%
pearlTV	TV-Shopping-Sender	53,0%
spirituosen-superbillig.com	Online-Shops für Spirituosen	52,9%
parfenster.de	Fenster- und Türenversand	52,9%
markenbaumarkt24.de	Online-Baumärkte	52,9%
rucksack.de	Online-Shops für Taschen/Rucksäcke	52,8%
Back-Factory	Bäckereierketten - SB	52,6%
Bens-Best.de	Kontaktilinsenversandhändler	52,6%
Waldes	Haarstylistiker	52,4%
swoodo.com	Flugsuchmaschinen	52,4%
Vaillant	Haustechnik	52,2%
MILES	Carsharing-Anbieter	52,1%
bilderrahmen-kaufen.de	Bilderrahmen-Shops	52,0%
Pizza Hut	Full-Service-Gastronomie	51,9%
Olymp	Fashion: Hermden/Blusen	51,9%
Gira	Schaltersystemhersteller	51,8%
HUK24	Kfz-Versicherer	51,7%
tennis-point.de	Tennisshops	51,4%
Dehner Gartencenter	Gartencenter	51,4%
loesdau.de	Online-Shops für Reitsport	51,3%

Unternehmen/Marke	Branche	Price Structuring Score (PSS)
müsi.li.de	Online-Shops für Müsli	51,3%
armgrille.de (Grill Arena)	Grills	51,3%
brands4friends.de	Shopping-Clubs	51,1%
Top Hair	Friseur-Ketten	50,8%
lampenwelt.de	Online-Lampenshops	50,8%
easyjet	Fluggesellschaften	50,8%
gymondo.de	Online-Fitness-Studios	50,8%
Laumans	Dachziegelhersteller	50,7%
münzkontor.de	Münzshops	50,7%
Fahrrad XXL	Fahrrad-Shops - stationär	50,1%
voelkner.de	Elektronikversandhändler	50,0%
calumelphoto.de	Kameras & Zubehör	49,9%
HUK-Coburg	Haftpflichtversicherer	49,8%
ADVOCARD	Rechtsschutzversicherer	49,8%
dreamlines.de	Kreuzfahrtportale	49,7%
handyreparatur123.de	Handyreparatordienste (unabh.)	49,7%
novofem	Türen, Tore, Garagen	49,6%
enamura.de	Online-Dessous-Shops	49,6%
Landal GreenParks	Ferienparks	49,6%
jonnifresh.com	Online-Textilreinigungen	49,5%
1-2-FLY FUN CLUB	Cluburlaub	49,4%
besserdampfen.de	E-Zigarettenshops	49,1%
Renault Bank (RCI Banque)	Auto-Banken	48,9%
d-edition.de	Online-Shops für Modellbau & -sport	48,8%
Hunkemöller	Fashion: Wäsche und Strümpfe	48,5%
bildkontakte.de	Online-Börsen	48,5%
gourmetfleisch.de	Online-Fleischversender	48,4%
juwelier-schmuck.de	Schmuckgeschäfte - online	48,2%
A.T.U.	Autoservice	48,2%
Pool Manufaktur	Pool-Fachhändler	48,2%
kauf-unique.de	Online-Möbelshops	47,4%
TUI ReiseCenter	Reisebüros - stationär	47,4%
HANSE HAUS	Fertighausanbieter	47,4%
SuperBioMarkt	Natur- und Biomärkte	46,6%
gartenmoebel.de	Online-Shops für Gartenbedarf	46,6%
CineStar	Kinoketten	46,6%
Javista	Fitnessstudios	46,6%
HELMA	Massivhausanbieter	46,5%
Vodafone GigaTV	Premium-TV-Anbieter	46,5%
E wie Einfach	Gasversorger - bundesweit	45,9%
fitmart.de	Online-Shops für Sportnahrung	45,8%
Werteagentur	Lebensversicherer	45,7%
CosmosDirekt	Lebensversicherer	45,6%
meine-moebelmanufaktur.de	Möbel nach Maß	45,6%
hellefresh.de	Kochböden-Versender	45,5%
epriimo	Stromversorger - bundesweit	45,3%
Burgerheart	Burger-Restaurants	45,0%
ALDI TALK	Mobilfunk-Discounter	44,6%
Grünwelt Energie	Ökostromanbieter	44,5%
Lichtblick	Ökogasanbieter	44,2%
outfittery.de	Curated Shopping Anbieter	44,2%
caseking.de	PC & Notebook - online	44,1%
MB Effizienzcenter	Fertighausanbieter	43,9%
be2.de	Partnervermittlungen	43,9%
HUK-Coburg	Private Krankenversicherer	43,8%
PC-Spezialist	Computer-Fachmärkte	43,6%
Tank & Rast	Verkehrsgastronomie	43,2%
rollmoester.de	Online-Shops für Fensterstschutz	43,1%
Multiporter	Polstermöbel-Spezialisten	43,1%
golfundgünstig.de	Online-Shops für Golf	42,8%
N-ERGIE	Stromversorger - regional	42,7%
MITGAS (eniwia)	Gasversorger - regional	42,5%
dean&david	Fast Casual Restaurants	42,2%
Postbank Finanzberatung	Finanzvertriebe	41,8%
Heimfrost	Lebensmittel-Heimservice	37,8%

Die Tabellen listen die 257 Bestplatzierten je Branche nach PSS (s. o.) auf. Im Vergleich mit allen 2.779 untersuchten Unternehmen liegen die meisten Branchengewinner zusätzlich in Abhängigkeit ihres PSS auf einem entsprechenden Medaillenrang (Gold - 59,7%, Silber - 56,2%, Bronze - 54,7%)