

# DEUTSCHER CHAMPION

WWW.DEUTSCHER-CHAMPION.DE

Seit vielen Jahren führen WELT und ServiceValue deutschlandweite Champions-Untersuchungen durch und küren die aus Kundensicht besten Unternehmen in Sachen Service, Produkt, Preis, Marke und Digitalisierung. Aus diesen fünf Rankings geht ab sofort die pro Branche einzigartige Auszeichnung des Deutschen Champions hervor



GETTY IMAGES / EYEEM / ULRICH HAMMERICH

## NEUARTIGE AUSZEICHNUNG & EXKLUSIVES GÜTESIEGEL

# WIE DER FÜNFKAMPF UM DIE BEGEISTERUNG DES KUNDEN IN EINER BRANCHE GEWONNEN WIRD

Eine begeisterte, treue, empfehlungsbereite Kundschaft ist der Traum der allermeisten Unternehmen, deren Geschäftsmodell auf der Kaufentscheidung des Endverbrauchers basiert. Die allermeisten wissen auch, dass sich dieser Traum nicht im Schlaf erfüllt, sondern nur harte, konsequente, systematische und nachhaltige Arbeit ihn Wirklichkeit werden lassen kann.

Wer im Kundenurteil nach fest definierten, sozialpsychologisch belastbaren Kriterien überdurchschnittlich gut abschneidet, wird von der Beratungs- und Analysegesellschaft ServiceValue gemeinsam mit WELT in die Champions-League aufgenommen. Ausgezeichnete Unternehmen können dann mit dem entsprechenden Gütesiegel auf ihre Leistungen aufmerksam machen. Ein Marketing-Instrument, auf das immer mehr von ServiceValue untersuchte Firmen gerne zurückgreifen. Die Untersuchungen differenzieren sich inzwischen in fünf voneinander unabhängig geprüfte Kriterien: Kundenservice, Produkt, Preis, Marke und

Digitalisierung. Die Durchführung ist standardisiert. Pro Kriterium wird je einer verschiedenen, aber immer repräsentativen Anzahl von geschäftsfähigen Deutschen mit einfacher Ja/Nein-Option die Frage gestellt, ob Unternehmen Xy sie innerhalb der vergangenen Monate hat begeistern können. Der Anteil an Ja-Stimmen ergibt für jedes abgefragte Unternehmen einen prozentualen Messwert oder Score (s. r. „Verfahren und Methode“).

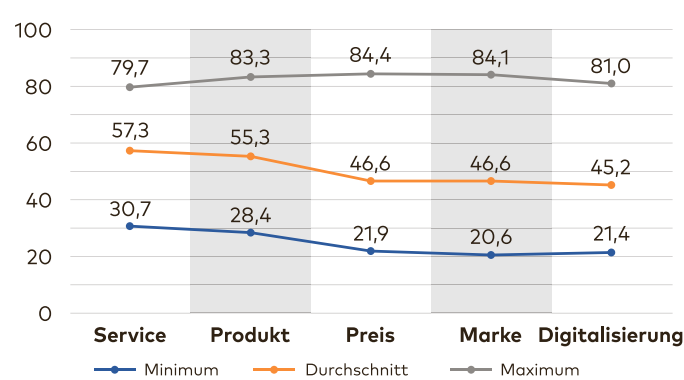
Ab einer fixierten Höhe ihres Scores werden Firmen dann in den Champions-Rankings der fünf oben genannten Disziplinen gelistet. Und so manchen Namen findet man gleich in mehreren, spricht das Unternehmen hat in mehr als einer Disziplin überdurchschnittlich gut abgeschnitten und gehört z. B. zu Deutschlands Service-, Marken-, Preis- und Produkt-Champions. Was liegt näher, als aus den Unternehmen in den einzelnen Rankings pro Branche die Champions über alle fünf Disziplinen zu ermitteln? Diese erstmals im Dezember 2018 gekürten Deutschen Champions haben ihre Kunden quasi in der Mehrkampf-Auscheidung überzeugt und sind



Die Grafik (u.) zeigt, welche Begeisterungswerte die untersuchten Unternehmen im letzten Jahr bei ihren Kunden ausgelöst haben. Das Siegel (l.) macht den jeweiligen Mehrkampsieger ab sofort als alleinigen Champion seiner Branche nach außen sichtbar

## Kundenbegeisterungswerte 2018

Ergebnisse der Erhebungen zu den fünf u.g. Aspekten



berechtigt, das entsprechende, neue und erstrangige Gütesiegel zu tragen (s. o.) Ein Deutscher Champion ist das Münchner Versicherungsunternehmen WWK innerhalb der Branche der Lebensversicherer. Sein Championat basiert auf einer hochwertigen und innovativen Produktpalette, konsequent und kontinuierlich auf die Wünsche und Bedürfnisse von rund 1,3 Millionen Privat- und rund 10.000 Vertriebskunden abgestimmt. Zweite Säule des Erfolgs ist die Servicefähigkeit, deren Kernstück aus größtmöglicher Kundennähe und Effizienz unter Einsatz zeitgemäßer Technik besteht. Nicht zuletzt ist das nachgewiesene leidenschaftliche Engagement der Mitarbeiter ein entscheidender Erfolgsfaktor. Untersuchungen belegen, dass sich wie bei der WWK gegenseitiges Vertrauen, Offenheit und Toleranz als

Basis der Zusammenarbeit nach innen wie nach außen besonders auszahlen. Darüber hinaus schafft die WWK nicht nur mit ihrem Sport-Sponsoring eine prägnante Markenbildung, sie findet trotz Komplexität und Unsicherheit des Marktumfeldes auch eine kontinuierliche Balance zwischen Stabilität und Agilität.

## AKTUELLE FÜNFKAMPF-SIEGER DEUTSCHE CHAMPIONS

Branche	Unternehmen
<b>Dienstleister</b>	
Auto-Banken	Volkswagen Bank
Banken	Targobank
Privatbanken	Donner&Reuschel
Bausparkassen	Schwäbisch Hall
Krankenkassen (Überregional)	Die Techniker
Lebensversicherer	WWK
Paketdienste	DHL
Stromanbieter (bundesweit)	Eprimo
Telekommunikation	1&1
<b>Händler</b>	
Apotheken-Kooperationen	LINDA Apotheke
Fashion-Familienmode	C&A
Möbelhändler	Segmüller
Online-Shops (Generalisten)	amazon.de
<b>Hersteller</b>	
Audiohersteller	Bose
Badausstatter	Richter+Frenzel
Fertighaus- Hersteller	Schwörer Haus
Massivhausanbieter	Town Country Haus
Haustechnik	Vaillant
Kaffeefüllautomatenhersteller	Melitta

ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff bescheinigt dem Unternehmen denn auch eine ausgeprägte Zukunftsfähigkeit: „Die WWK zeigt sowohl in ökonomischer Hinsicht wie auch durch eine hohe Verantwortungshaltung für Mitarbeiter und Kunden nachhaltiges unternehmerisches Handeln. Ihre Haltung und Überzeu-

gungskraft machen sie ganz klar zu einem Unternehmen mit Zukunft.“ Neben der WWK finden sich viele weitere Firmen unter den Deutschen Champions 2018, darunter Schwäbisch Hall (Bausparkassen), DHL (Paketdienste), 1&1 (Telekommunikation), Vaillant (Haustechnik) oder Die Techniker (Krankenkassen).



Der aktuelle Deutsche Champion der Lebensversicherer ist die WWK. Das Unternehmen mit Hauptsitz in München ist Hauptsponsor des Fußball-Bundesligisten FC Augsburg

## AUSZEICHNUNG DEUTSCHER CHAMPION

### VERFAHREN & METHODE

Seit Dezember 2018 kürt die Analysegesellschaft ServiceValue in Kooperation mit WELT exklusiv den „Deutschen Champion“ unter in Deutschland ansässigen Unternehmen. Die Auszeichnung basiert auf den Scores der alljährlich gemeinsam durchgeführten Champions-Untersuchungen, aktuell fünf an der Zahl: Produkt-Champions (PBS, Product Benefit Score), Digital-Champions (DES, Digital Experience Score), Marken-Champions (BFS, Brand Fascination Score) und Service-Champions (SES, Service Experience Score) inklusive SPA, freiwillige Service Potenzial Analyse im „Club der Besten“).

### Unabhängige Kundenbefragungen

Grundlagen jeder Untersuchung sind unabhängige Befragungen zur Kundenbegeisterung (sowie im „Club der Besten“ ein umfassendes Management-Audit). Die Kundenbefragungen finden ohne Mitwirkung und Einflussnahme der untersuchten Unternehmen statt.

Die Durchführung einer Service Potenzial Analyse setzt einen im Vergleich zu allen untersuchten Unternehmen überdurchschnittlichen SES, also besonderes hohe Servicequalität, sowie eine kostenpflichtige Anmeldung und Mitwirkung voraus. Zur Ermittlung des Preisträgers „Deutscher Champion“ innerhalb einer Branche wird eine Meta-Analyse der fünf Studien durchgeführt und ein standardisiertes Auswertungsverfahren angewandt. Die Scores (auf einer Skala von 0-100) der jeweiligen Kundenbefragungen gehen, wenn sie breiter angelegt sind und sich auf das gesamte Unternehmen beziehen (wie bei Marke und Digitalisierung), mit einfacher Gewichtung in die Auswertung ein. Bei Voll-

sortimentern, Vollversicherern oder Multi-Dienstleistern gilt der Score für alle Branchen, denen sie dann zugeordnet worden sind. Doppelt gewichtet werden jene Scores, die sich auf einzelne Geschäftsfelder oder Teilbereiche eines Unternehmens beziehen, wie bei Produkt, Preis und Service. Der entsprechende Score ist also branchenspezifisch. Vollsormenter, Vollversicherer oder Multi-Dienstleister haben demgemäß ebenso viele Scores, wie sie Branchen zugeordnet sind. Der Score einer SPA (ebenfalls auf einer Skala von 0-100) geht lediglich mit einfacher Gewichtung in die Auswertung ein. Denn das Management-Audit basiert auf einem mehrdimensionalen Ansatz, der – wie bei den einfach gewichteten Kundenbefragungen – ebenfalls breiter angelegt ist und sich eher auf das gesamte Unternehmen bezieht. Zudem ist dieser Score nur bei jenen Unternehmen vorhanden, die eine SPA haben durchführen lassen.

### Pro Branche ein Champion

Der Titel „Deutscher Champion“ wird je Branche nur einmal vergeben. Die Auswahl der Branchen orientiert sich an den Branchenlisten, die in den zweifach gewichteten Champions-Kundenbefragungen (Produkt, Preis und Service) zu finden sind. Ist eine ausgewählte Branche nicht in allen Champions-Untersuchungen vertreten, so wird in ihr dennoch ein „Deutscher Champion“ gekürt, sofern zumindest drei der fünf kundenbezogenen Champions-Untersuchungen Grundlage ihrer Meta-Analyse darstellen. Als grundsätzlich für die Auszeichnung qualifiziert gelten jene Unternehmen, die in allen kundenbezogenen Champions-Untersuchungen in der jeweiligen Branche einen Eigenwert aufweisen können.

## SERVICEVALUE DIE EXPERTEN

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholdern) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet im Jahr 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 die Kernleistungen von ServiceValue und vermittelt Information und Wissen in anwendungsbezogenen Seminaren. Hier reicht das Spektrum von der empirischen Sozialforschung über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung.

