

Preis-Champions

WWW.PREIS-CHAMPIONS.DE

ALTERNATIVE PREISGESTALTUNG

Was kostet die Welt?

Wer morgens beim Bäcker seine Brötchen holt, fragt sich wohl kaum jeden Tag aufs Neue, wie ihr Preis zustande kommt. Den Bäcker seines Vertrauens ermittelt der Kunde wahrscheinlich durch einen sporadischen Preisvergleich mit der Konkurrenz. Sicher mitentscheidend ist der Geschmack, vielleicht auch die Erreichbarkeit des Geschäfts, die Freundlichkeit des Personals und die Wartezeit. Den Rest erledigen Gewohnheiten. Nur wenige Verbraucher interessieren sich für Waren- und Personaleinsatz kalkuliert sind, wie sich Angebot und Nachfrage

bereits die Norm. Ein Beispiel dafür ist das dynamische Pricing, das es erlaubt, Leistungen zu unterschiedlichen Zeiten zu unterschiedlichen Preisen bereitzustellen. Das hat zum Ziel, Kundenströme zu entzerren, indem Anreize geschaffen werden, Angebote zu untypischen oder ungewohnten Zeiten wahrzunehmen. So bieten viele Kinos und Zoos an einem bestimmten Wochentag einen Preisnachlass. Auch im Online-Handel gibt es Wochentage oder Zeitspannen mit tendenziell günstigeren Preisen. Und das wohl älteste Beispiel, das dynamische Pricing an Tankstellen,

ein höheres Kundenaufkommen. Doch das Risiko steckt im Detail: Kann man davon ausgehen, dass eine überwiegender Mehrheit der Kunden freiwillig einen fairen Preis zahlt, oder sind zu viele Kunden vor allem auf ihren eigenen Vorteil aus? Diese Frage mittels Selbstversuch zu beantworten, dürften wohl besonders Anbieter höherpreisiger Waren kaum den Wunsch (gehabt) haben.

Eine weitere Spielart individualisierter Preisgestaltung beruht darauf, neben der eigentlichen Leistung zusätzlich ein gutes Gewissen zu verkaufen. Mancher Gastronomiebetrieb etwa bietet Verzehr Gutscheine an, die, weitergegeben an bedürftige Mitmenschen, ein gutes Gefühl bereiten. Der Klassiker der individualisierten Preisgestaltung hat allerdings weniger mit gelebter sozialer Verantwortung als mit Risikokalkulation zu tun: Versicherungspolizen werden seit Jahr und Tag nach den persönlichen Gegebenheiten des Versicherungsnehmers berechnet. Dennoch gilt die Faustregel, nach der die Freiheit der Preisgestaltung in direkter Abhängigkeit zum Alter jeweiliger Geschäftsmodelle steht. Wird ein Markt neu geschaffen, sind Nutzungsgewohnheiten und Preise noch formbar und flexibel. So können neue Wege beschritten werden. Etwa im Bereich der Sharing Economy. Aus dem Trend „Nutzen-statt-besitzen“ resultiert etwa das „Pay-per-use“-

Modell: Nicht das Produkt wird bezahlt, sondern die Zeit, während der es genutzt wird. Naheliegender ist dieses Vorgehen beim Car-Sharing, wo nach Nutzungsdauer abgerechnet wird. Schon ungewöhnlicher ist eine solche Preisberechnung im Kontext der Gastronomie. Hier macht es die seit 2011 in Moskau ansässige Kette „Ziferblat“ vor. In ihren zwölf Filialen, die meisten in Großbritannien und Russland, wird nicht berechnet, was ein Gast konsumiert, sondern wie viel Zeit er in den Räumlichkeiten verbringt. Das scheint bestens und zur beidseitigen Zufriedenheit zu funktionieren. Was kostet also die Welt? Das

kann durchaus auch davon abhängen, wann und wie lange man sie nutzt, oder was sie dem Einzelnen wert ist. Die Berechnung eines Preises kann auf den unterschiedlichsten Wegen erfolgen und zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Doch können manche Anbieter ihre Kunden durch ihre Preisgestaltung besser überzeugen als andere. Welche Unternehmen es geschafft haben, ihre Kunden in Sachen Preis regelrecht zu begeistern, hat ServiceValue (s. r.) in ihrer Studie zu den deutschen „Preis-Champions“ erhoben und in einem Gesamtranking abgebildet. Die besten ihrer Branchen sind unten aufgeführt.

Die ServiceValue GmbH

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 Service Akademie“ 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.



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 entscheidenden Vorteil und gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorzug, dass die Verteilung der Kundurteile 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 max. 1000 und min. 300 Stimmen – in Einzelfällen aufgrund Inzidenzrate und Kundenzahl auch weniger – eingeholt.

KUNDEN-VOTUM

Die 218 Branchenbesten der deutschen Preis-Champions 2018

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	84,4%	Alpina	Farben & Lacke	62,2%	AWG Modecenter	Fashion: Modehäuser	56,9%	lensbest.de	Kontaktlinsenversandhändler	50,6%
amazon.de	Online-Shops (Generalisten)	81,0%	geschenkeidee.de	Online-Shops für Geschenkeideen	62,0%	flaconi.de	Parfümerien - online	56,6%	bikeo24.de	Fahrad-Shops - online	50,5%
Aldi Süd	Lebensmittel-Discounter	73,1%	refendiscout.de	Online-Reifenhandel	62,0%	NKD	Fashion: Discounter	56,6%	Meyer-Holsen	Dachziegelhersteller	50,4%
C&A	Fashion: Familienmode	72,6%	druckdiscount24.de	Druckereien	61,9%	Varta	Batteriehersteller	56,5%	Schöffel	Outdoor	50,4%
TEDI	Non-Food Discounter	71,5%	Bebivita	Babynahrungsprodukte	61,7%	Douglas	Parfümerien - stationär	56,4%	TUI ReiseCenter	Reisebüros - stationär	50,3%
Deichmann	Schuhhändler	71,3%	NORDSEE	Fast Food Restaurants	61,6%	Buchbinder	Autovermietungen	56,3%	gymondo.de	Online-Fitness-Studios	50,1%
NANU-NANA	Haushalts- und Geschenkläden	71,3%	ŠKODA	Autohersteller	61,6%	fashionforhome.de	Online-Shops für Designmöbel	56,2%	Hans im Glück	Burger-Restaurants	50,1%
Severin	Haushaltskleingerätehersteller	70,6%	Velux	Fensterhersteller	61,5%	PFaff Fertigaragen	Fertigaragenanbieter	56,2%	1-2-FLY FUN CLUB	Cluburlaub	49,7%
posterxld.de	Online-Fotodienste	70,6%	Rock Shop	Musik- und Instrumentenfachhandel	61,2%	Vino Weinmärkte	Weinhändler	56,2%	Mega Bike	Fahrad-Shops - stationär	49,7%
Acer	Elektronikhersteller	70,6%	Bosch	Staubsaugerhersteller	61,0%	Interhyip	Baufinanzierer - Vermittler	56,2%	ADAC	Rechtsschutzversicherer	49,5%
Bübbchen	Babypflege	69,9%	mirapodo.de	Schuhhändler - online	60,6%	AIDA Cruises	Kreuzfahrtanbieter	56,2%	swoodoo.com	Flugschmaschinen	49,2%
Visa	Kreditkartengesellschaften	69,2%	NETFLIX	Streaming-Dienste	60,6%	Wüstenrot Bausparkasse	Bausparkassen	55,9%	DriveNow	Farsching-Anbieter	49,1%
Toys "R" Us	Spielwarenfachgeschäfte	68,6%	Ravensburger ministeps	Baby- und Kleinkindspielzeug	60,4%	Tamaris	Schuhhersteller	55,6%	voelkner.de	Elektronikversandhändler	49,1%
Fielmann	Optikerketten	68,3%	booking.com	Hotelluchungsportale	60,3%	Lagerbox	Self-Storage-Anbieter	55,4%	Cinemaxx	Kinoketten	48,9%
Best Western	Hotels - Mittelklasse	67,8%	Kaufland	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	60,0%	Liqui Moly	Fahrzeugszubehör u. -pflege	55,4%	fenster24.de	Fenster- und Türenversand	48,8%
Media Markt	Elektro-Fachmärkte	67,8%	1&1 DSL	Internet-Provider	60,0%	The Body Shop	Faehzuegubehoer u. -pflege	55,1%	GrünWelt Energie	Ökogasanbieter	48,8%
Das Futterhaus	Heimtierbedarf - stationär	67,4%	fewo-direkt.de	Portale für Ferienwohnungen	59,8%	Buderus	Haustechnik	55,0%	thejewellershop.com	Schmuckgeschäfte - online	48,6%
hauck	Kindervagen	67,1%	Pinolino	Kindermöbelhersteller	59,8%	Adidas	Sportartikelhersteller	54,7%	gartenxxl.de	Online-Shops für Gartenbedarf	48,5%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	67,0%	IKK gesund Plus	Krankenkassen - überregional	59,8%	Krupps	Kaffeeverautomatenhersteller	54,7%	ALDI TALK	Mobilfunk-Discounter	48,0%
IKEA	Möbelhändler	67,0%	Brio	Modellbau und Fahrzeuge	59,6%	brillen.de	Online-Optiker	54,7%	A-ROSA	Flusskreuzfahrten	47,9%
Canon	Kamerahersteller	66,9%	Bijou Brigitte	Modeschmuckgeschäfte	59,6%	Flitxrain	Schieneisenbahnverkehr	54,6%	HUK-Coburg	Kfz-Versicherer	47,9%
verivox.de	Vergleichsportale	66,6%	TUI	Reiseveranstalter	59,6%	trivago.de	Hotel-Preisvergleichsportale	54,2%	Witt Weiden	Fashion: Damen- und Herrenmode	47,8%
zooplus.de	Heimtierbedarf - online	66,0%	clever fit	Fitness-Studios	59,5%	Cafe extrablatt	Freizeitgastronomie	54,1%	riccardo-zigarette.de	E-Zigarettenshops	47,7%
DHL	Paketdienste	65,9%	TeeGschwendner	Genusshändler	59,5%	Einhell	Garten- und Motorgeräthhersteller	54,1%	GrünWelt Energie	Ökogasanbieter	47,2%
easyApotheke	Apothekenkooperationen	65,9%	DAKINE	Koffer, Taschen & Rucksäcke	59,2%	Jack & Jones	Fashion: Herrenmode	54,1%	HUK24	Haftpflichtversicherer	47,0%
medikamente-per-klick.de	Versandapotheke	65,9%	Küchen Aktuell	Küchen-Händler	59,1%	Veolia Umweltservice	Entsorgungsdienstleister	53,9%	desussouffoy.de	Online-Dessous-Shops	46,6%
Motel One	Hotels - Budget	65,8%	Tchibo	Coffee-Shops	59,1%	Hammer Sport	Fitnessgeräte-Händler	53,9%	otto-gourmet.de	Online-Fleischversender	46,5%
BIG	Kindervefahrzeuge	65,6%	JET	Tankstellen	59,0%	billigfluege.de	Flugbuchungsportale	53,9%	lamperwelt.de	Online-Lampenshops	46,4%
Grohe	Sanitärtechnik	65,4%	toom BauMarkt	Baumärkte	59,0%	shop.rewe.de	Lebensmittel-Online-Versender	53,7%	Vapiano	Fast Casual Restaurants	46,3%
ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)	Verkehrsklubs	65,3%	Zapf Umrzüge	Umwzugsunternehmen	59,0%	dehner Gartencenter	Gartencenter	53,6%	SchwörerHaus	Schwörerrestaurants	46,1%
kfzteile24.de	Autoteileshops	65,2%	11teamsports.de	Online-Shops für Fußball	58,8%	1&1	Telekommunikation	53,5%	Landal GreenParks	Ferienparks	46,0%
NUK	Baby-/Kinderbedarf	65,0%	redcoon.de	Consumer Electronics - online	58,7%	Christ	Schmuckgeschäfte	53,5%	kreuzfahrtportale	Kreuzfahrtportale	45,8%
printus.de	Papier- und Schreibwarenläden - online	64,8%	Hankook	Autoreifenhersteller	58,7%	Softell	Hotels - Premium	53,2%	DebeKa	Private Krankenversicherer	45,8%
ING-DiBa	Direktbanken	64,7%	JBL	Audiohersteller	58,6%	SUNPOINT	Sonnenstudios	53,2%	Dennert Massivhaus	Massivhausanbieter	45,1%
Ravensberger	Matratzenhersteller	64,7%	Reuter	Badausstatter	58,5%	AOK PLUS	Krankenkassen - regional	53,2%	onlineshop-baumarkt.de	Online-Baumärkte	44,6%
bonprix.de	Fashion-Online	64,3%	Sanetta	Kinderteilhersteller	58,5%	STRATO	Webhosting-Anbieter	53,2%	homet24.de	Online-Möbelshops	44,3%
babymarkt.de	Baby- und Kleinkindausstatter - online	64,3%	gartencenter-shop24.de	Online-Pflanzenversender	58,5%	mosli.de	Online-Shops für Müsli	53,0%	VITALIA	Natur- und Biomärkte	44,2%
elefant	Kinderschuhe	64,2%	MFO Matratzen	Matratzenshops	58,4%	L'Osteria	Full-Service-Gastronomie	52,9%	RENault-Bank (RCI Banque)	Auto-Banken	44,1%
Hammer	Fachmärkte für Wand/Boden	64,0%	LEGO	Bauen und Spielzeugsets	58,4%	OLYMP	Fashion: Hemden/Blusen	52,9%	Yorma's	Verkehrsgastronomie	44,0%
Decathlon	Sport- und Freizeitgeschäfte	64,0%	billiger-mietwagen.de	Mietwagen-Vergleichsportale	58,4%	Schäfer's Brot	Bäckereiketten	52,9%	esprime	Stromversorger - bundesweit	43,7%
Louis	Motorrad-Shops	63,7%	santaerdiscout24.de	Online-Badshops	58,4%	BackWerk	Bäckereiketten - SB	52,8%	Quick Refendiscout	Autoservice	43,4%
Baby1One	Baby- und Kleinkindausstatter	63,6%	zox.de	Online-Ankaufdienste	58,3%	Mr. Wash	Autowaschanlagen	52,7%	E. wie Einfach	Gasversorger - bundesweit	42,8%
engelbert-strauss.de	Berufsbekleidung	63,6%	mydays	Erlebnisse-Geschenke-Anbieter	58,1%	Sparda-Banken	Filialbanken	52,5%	calousiescout.de	Online-Shops für Fensterschutz	42,5%
lieferando.de	Essens-Bestell-Plattformen	63,6%	Küchen Quelle	Online-Küchenhandel	57,9%	pearl.tv	TV-Shopping-Sender	52,4%	CosmosDirekt	Lebensversicherer	42,4%
Dursty	Getränkemärkte	62,9%	Hansa-Park	Freizeitparks	57,8%	Eurowings	Fluggesellschaften	52,4%	all4golf.de	Online-Shops für Golf	42,4%
massivholz-moebel24.de	Online-Shops für Massivholzmöbel	62,9%	REWE	Lebensmittel-Einzelhändler	57,7%	KIND Hörgeräte	Hörgerätekauftier	52,2%	ARLT Computer	Computer-Fachmärkte	42,4%
Vileda	Bodenreinigungssysteme	62,7%	Hartmann	Möbelhersteller	57,7%	Hörmann	Türe, Tore, Garagen	52,1%	Vodafone TV	Premium-TV-Anbieter	41,6%
Staples	Papier- und Schreibwarenläden - stationär	62,7%	urlaubsparadise.de	Reise-Deal-Anbieter	57,7%	urlaubsparadise.de	Reise-Deal-Anbieter	52,1%	outfitfactory.de	Curated Shopping Anbieter	41,2%
neuwagen24.de	Neuwagenportale	62,6%	Domino's	Pizza-Lieferservice	57,6%	unithmedia	Kabelnetzbetreiber	52,0%	Multipolster	Polstermöbelspezialisten	40,4%
blume2000.de	Online-Blumenversender	62,5%	MAXI-COSI	Kindersitze	57,3%	Busch-Jaeger	Schalensystemhersteller	51,9%	glatthaar-fertigkeller	Fertigkelleranbieter	40,4%
outdoorshop.de	Outdoorshops - online	62,4%	ab-in-den-urlaub.de	Reisebüros - online	57,3%	handyreparatur123.de	Handyreparaturdienste (unabh.)	51,5%	MITGAS (enviaM)	Gasversorger - regional	39,5%
Simba	Puppen und Plüschtiere	62,3%	IKEA Gastronomie	Handelsgastronomie	57,2%	kraemer.de	Online-Shops für Reitsport	51,3%	RheinEnergie	Stromversorger - regional	39,1%
Mustang	Fashion: Jeans-Stores	62,2%	FlixBus	Fernbusreiseanbieter	57,1%	Triumph	Fashion: Wäsche und Strümpfe	51,2%	schutzbrief24	Handyversicherungen	38,2%
			maskworld.com	Kostümshops	57,0%	Super Cut	Friseur-Ketten	51,2%	bofrost	Lebensmittel-Heimservice	36,0%
						Orsay	Fashion: Damenmode	51,1%	Swiss Life Select	Finanzvertriebe	35,9%

Die Tabellen listen die 218 Bestplatzierten je Branche nach PSS (s. r. o.) auf. Einem Gold-Rang entspricht ein PSS von mindestens 59,14%, für Silber ist ein PSS von über 55,33% und für Bronze der Mindestwert von 52,30% erforderlich