

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung Elektromärkte 2011

Kunden ärgern sich am meisten über Wartezeiten – Beliebtester Elektromarkt ist Medimax vor ProMarkt und Expert

Hamburg, 16.11.2011 (ots) – Der Markt für Elektroartikel boomt und das Bedürfnis der Kunden nach innovativen Produkten ist groß. Erklärungsbedürftige Elektronik, wie Android Handys oder LCD-Monitore, machen die Kaufberatung wichtiger denn je. Bei welchem Elektromarkt Verbraucher in Bezug auf Service, Preis und Leistung am zufriedensten sind, zeigt nun eine repräsentative Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Ergebnis der Studie: Fast jeder zweite Kunde hat sich schon einmal beim Einkauf im Elektromarkt geärgert. Häufigster Grund war neben schlechtem Kundenservice eine zu lange Wartezeit. Mehr als die Hälfte der Befragten gab an, unzufrieden mit der Dauer zu sein, bis ein Ansprechpartner für eine Beratung zur Verfügung steht. „Problem in vielen Elektromärkten ist, dass entweder kein zuständiger Mitarbeiter auffindbar ist, oder dieser gerade keine Zeit hat“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Hier sollte die Branche gerade zu Stoßzeiten die Kapazitäten besser planen.“
Weiteres Verbesserungspotenzial: Das Engagement und die Beratungskompetenz des Personals überzeugten nur rund 60 Prozent der Kunden.

Insgesamt waren jedoch fast drei Viertel der Verbraucher mit ihrem Elektromarkt zufrieden. Höchste Zufriedenheitswerte erreichte die Branche durch die Vielfalt der Marken sowie die Qualität der Produkte. Zudem bewerteten die Kunden die Kulanz beim Umtausch von Artikeln besonders positiv.

Testsieger und damit beliebtester Elektromarkt wurde Medimax mit über 80 Prozent zufriedener Kunden. Service und Preis-Leistungs-Verhältnis des Anbieters erhielten jeweils die beste Bewertung. ProMarkt erreichte insgesamt den zweiten Platz. Besonders zufrieden waren die Konsumenten mit der Filialgestaltung sowie der Lieferung und Montage der Produkte. Auf Platz drei folgte Expert. Die Kunden des Marktes bewerteten Beratung und Freundlichkeit der Mitarbeiter überdurchschnittlich positiv.

Die repräsentative Befragung „Beliebtester Elektromarkt 2011“ fand im Zeitraum vom 09.09.2011 bis 25.09.2011 statt. Insgesamt 2.430 Personen wurden im Rahmen eines Online-Panels zu dem Elektromarkt befragt, den sie in den letzten sechs Monaten am häufigsten besucht haben. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis und Filialgestaltung.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Hightech – Freitag 18. November 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de