

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Einkaufsgemeinschaften

Hohe Termintreue, ausbaufähiges Einsparpotenzial – Expert ist Testsieger vor VME und Sanacorp

Hamburg, 04.10.2013 – Gemeinsam stark sein – das wichtigste Versprechen einer Einkaufsgemeinschaft ist in jeder Branche identisch. Kooperationen sollen ihren Mitgliedern Preisvorteile im Einkauf sichern; viele ermöglichen auch einen gemeinsamen Markenauftritt. Doch welche Verbundgruppe bietet den besten Service? Wie bewerten Unternehmen die Leistung? Und welche Einkaufsgemeinschaft lässt den einzelnen Mitgliedern weitreichende unternehmerische Freiheit und realisiert die höchsten Kostenvorteile? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte in einer Befragung im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „Markt und Mittelstand“, wie zufrieden Unternehmensentscheider mit Einkaufsgemeinschaften in den Branchen Apotheken, Möbel und Unterhaltungselektronik sind.

Insgesamt erbrachten die acht betrachteten Einkaufsgemeinschaften aus Sicht ihrer Mitglieder eine gute Leistung. Dabei punkteten die Verbundgruppen besonders durch glaubwürdige Mitarbeiter und die Einhaltung von Terminen. Die Apothekenkooperationen in der Befragung überzeugten zusätzlich durch die zügige Bearbeitung von Anfragen. Branchenübergreifend kristallisierte sich zudem die kurze Lieferdauer bei Bestellungen als eine der Stärken der Kooperationen heraus.

Den Hauptgrund für die Mitgliedschaft in einer Einkaufskooperation sehen allerdings zu wenige Befragte erfüllt: „Nur 60 Prozent sind mit dem Einsparpotenzial durch die Gemeinschaft zufrieden“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Für den Endverbraucher sind Einkaufsgemeinschaften kaum relevant – zumindest nach Meinung der Befragten. Mit Ausnahme der Entscheider in der Unterhaltungselektronik schätzten die Teilnehmer die Signalwirkung auf den Verbraucher gering ein. Ebenso wenig tragen Verbundgruppen nach Ansicht der Befragten zur Gewinnung von Neukunden bei – selbst wenn diese für einen gemeinsamen Markenauftritt der Mitglieder sorgen. Eklatante Schwächen zeigten sich auch im Umgang mit Beschwerden: Fünf Kooperationen erhielten hier lediglich das Urteil „ausreichend“. Trotzdem sah der größere Teil der Unternehmensentscheider die Zusammenarbeit mit einer Kooperation insgesamt als Erfolg.

Expert ging als Sieger aus der Kundenbefragung hervor und erreichte als einzige Kooperation das Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Einkaufsgemeinschaft für Unterhaltungselektronik erzielte in sechs von acht Teilkategorien die höchste Punktzahl. Die Entscheider bewerteten besonders das Know-how und den Erfolg der Zusammenarbeit als „sehr gut“. Der Einrichtungspartnerring VME, eine Kooperation für Möbelhändler, wurde Zweiter. Unter anderem überzeugte die Verbundgruppe die Befragten mit einer hohen Kundenorientierung und ausgeprägtem Know-how. Der Drittplatzierte Sanacorp war nicht nur die am besten bewertete Apothekenkooperation im Test, sondern setzte sich auch in den Bereichen Kundenorientierung und Beschwerdemanagement an die Spitze im Gesamtfeld.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Untersuchung zur Zufriedenheit von deutschen Unternehmensentscheidern mit Einkaufsgemeinschaften aus den Branchen Apotheken, Möbel und Unterhaltungselektronik durch. Mit der telefonischen Befragung von 237 Entscheidern beauftragte das Hamburger Institut den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Im Fokus standen die Meinungen zu den Aspekten Kundenorientierung, Know-how, Leistung, Konditionen und Erfolg.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Kunden liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.