

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Elektromärkte 2013

Ausbaufähiger Service, gutes Produktangebot – Sieger ist Conrad Electronic vor Medimax und Saturn

Hamburg, 28.06.2013 (ots) – Ob Staubsauger, Computer oder die neusten Filme auf DVD – Elektromärkte bieten ein umfassendes Sortiment, das von Haushaltsgeräten bis zur Unterhaltungselektronik reicht. Die Anbieter werben nicht nur mit niedrigen Preisen, sondern auch mit einer großen Auswahl und Zusatzleistungen wie etwa einer Null-Prozent-Finanzierung. Die Beratung vor Ort ist dabei oft unerlässlich, weil viele Verbraucher dem großen Angebot an technischen Geräten ratlos gegenüberstehen. Wie zufrieden die Kunden mit dem Service ihres Elektromarktes sind und wo außerdem Produktangebot und Preis-Leistungs-Verhältnis stimmen, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität in einer Kundenbefragung für den Nachrichtensender n-tv untersucht.

Im Durchschnitt erreichten die neun bewerteten Unternehmen nur knapp ein gutes Gesamturteil. Insbesondere der Service erwies sich als ausbaufähig. Rund 35 Prozent der Befragten waren damit nicht zufrieden. „Jeder fünfte Kunde hat sich in einem Elektromarkt sogar schon geärgert. Dabei sorgten vor allem unfreundliches Personal und lange Wartezeiten auf eine Beratung für Unmut“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Ähnlicher Verbesserungsbedarf zeigte sich auch bei der Kompetenz der Angestellten: Beinahe jeder dritte Kunde fühlte sich nicht individuell und fachkundig genug beraten.

Das Produktangebot gehörte dagegen zu den Stärken der Anbieter. Fast drei Viertel der Elektromarkt-Kunden waren zufrieden mit dem Umfang der Produktpalette sowie der Qualität der angebotenen Waren. „Ein Defizit offenbarte sich allerdings beim Preis-Leistungs-Verhältnis: Hier hatten 32 Prozent der Befragten etwas auszusetzen“, so Service-Expertin Möller. Positiv bewerteten die Kunden aber die Gestaltung der Verkaufsräume, also die Produktpräsentation oder die Sauberkeit in den Filialen.

Als „Beliebtester Elektromarkt 2013“ ging Conrad Electronic aus der Kundenbefragung hervor. Der Anbieter hatte in den Teilbereichen Service, Beratungskompetenz und Filialgestaltung die zufriedensten Kunden. Auch das Produktangebot wurde mit „sehr gut“ bewertet. Auf dem zweiten Platz folgte Medimax. Das Unternehmen belegte beim Preis-Leistungs-Verhältnis den ersten Platz und positionierte sich in den Bereichen Service und Beratungskompetenz unter den Top-3-Anbietern. Dritter wurde Saturn. Hier honorierten die Kunden vor allem das vielfältige Produktsortiment, aber auch in Sachen Preis-Leistungs-Verhältnis gehörte das Unternehmen zu den besten drei Märkten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Samstag, 29.06.2013 um 8:35 Uhr.

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 1.176 Personen teil, die in den letzten zwölf Monaten in einem Elektromarkt eingekauft haben. Sie konnten jeweils bis zu drei verschiedene Unternehmen bewerten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Beratung, Angebot und Preis-Leistungs-Verhältnis. Berücksichtigt wurden alle Elektromarkt-Ketten, zu denen sich jeweils mindestens

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

100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf neun Unternehmen – Filialisten sowie Verbundgruppen – zu.

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 Verbraucher 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.

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

Ansprechpartner:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de