

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Elektrowerkzeug-Marken 2014

Hobby-Heimwerker qualitätsbewusst und oft zufrieden – Makita auf Platz eins vor Hilti und Festool

Hamburg, 10.04.2014 – Von der Bohrmaschine über den Akkuschauber bis hin zum Schleif- oder Multifunktionsgerät – in fast jedem Haushalt ist zumindest eines der genannten Elektrowerkzeuge zu finden. Getreu dem Motto: Selbst ist der Mann. Und natürlich auch die Frau. Baumärkte, Fachhandel und Online-Shops bieten deshalb eine große Produktvielfalt unterschiedlichster Hersteller. Doch welche Rolle spielt die Marke? Welche Werkzeuge können in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis und Handhabung überzeugen? Und wie beurteilen die Kunden die Funktionen oder das Design? Spannende Erkenntnisse liefert eine Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Das Urteil der Befragten fiel insgesamt gut aus. Dabei erhielten drei Elektrowerkzeug-Marken sogar das Qualitätsurteil „sehr gut“. Am höchsten war die Kundenzufriedenheit hinsichtlich des Designs und der Handhabung der Werkzeuge. Auch zeigten sich gut 80 Prozent der Befragten eher oder sehr zufrieden mit den Eigenschaften und Funktionen ihres Elektrowerkzeugs.

Das insgesamt gute Abschneiden spiegelte sich auch darin wieder, dass sich nur zwölf Prozent der Befragungsteilnehmer schon einmal über ihr Elektrowerkzeug geärgert haben. Dagegen gaben über 17 Prozent an, schon eine ausgesprochen positive Erfahrung gemacht zu haben. Die lange Haltbarkeit des Elektrowerkzeugs lässt dabei die Herzen der Heimwerker am häufigsten höher schlagen. Gründe für Kundenfrust waren zum Beispiel die Unzufriedenheit mit dem Preis, die mangelnde Haltbarkeit des Akkus beziehungsweise der Batterie oder eine zu schwache Leistung der Geräte.

Oft stellt der Preis allerdings keineswegs ein Ärgernis da, nämlich dann, wenn die Werkzeugleistung überzeugt. So war für rund 27 Prozent der Kunden gerade das Preis-Leistungs-Verhältnis ein Grund für die Wahl ihres Elektrowerkzeugs. „Das Ergebnis zeigt, dass Kunden durchaus bereit sind, für Qualität auch tiefer in die Tasche zu greifen“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Eine wichtige Rolle spielten bei der Werkzeugwahl zudem die Funktionen und Eigenschaften der Geräte und überraschenderweise auch die Mundpropaganda, also Empfehlungen von Freunden oder Bekannten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 10.04.2014, 18:35 Uhr.

Als beliebteste Elektrowerkzeug-Marke ging Makita (Gesamturteil: „sehr gut“) aus der Kundenbefragung hervor. Die Nutzer dieser Geräte waren besonders mit dem Design, den Eigenschaften und Funktionen, der Handhabung sowie mit dem Bereich Gewährleistung und der Garantie zufrieden. Darüber hinaus würden beinahe alle Kunden (99,1 Prozent) das von ihnen bewertete Makita-Elektrowerkzeug wiederwählen – Bestwert im Rahmen der Befragung. Den zweiten Rang nahm Hilti ein. Die Marke punktete vor allem durch die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft seitens der Nutzer, die bei keinem anderen Hersteller so ausgeprägt war. Auch Eigenschaften und Funktionen sowie das Image wurden von den Hilti-Kunden im Vergleich am besten bewertet. Auf dem dritten Rang platzierte sich Festool. Die Marke überzeugte vor allem

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer

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

durch die Handhabung, die von fast 98 Prozent der Kunden positiv bewertet wurde. Auch hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses, der Gewährleistung/Garantie und des Designs erzielte die Marke die höchsten Kundenzufriedenheitswerte.

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 2.000 Kunden teil, die mindestens ein Elektrowerkzeug besessen und in den letzten zwölf Monaten benutzt haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Eigenschaften/Funktionen, Preis-Leistungs-Verhältnis, Handhabung, Image, Gewährleistung/Garantie und Design. Aspekte wie erlebte Ärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft ergänzten die Erhebung. Berücksichtigt wurden alle Elektrowerkzeug-Marken, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 14 Marken zu.

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

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 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.