

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Elektromärkte 2015

Gute Noten für Preis und Angebot, aber Kunden sparen nicht mit Kritik – Beliebtester Anbieter ist Conrad Electronic

Hamburg, 02.07.2015 – Ein insgesamt gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, aber ein vergleichsweise mäßiger Service – in den Augen der Kunden besteht in Elektromärkten einiges Verbesserungspotenzial. Dieses Ergebnis erbrachte eine Befragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Die Kundenzufriedenheit mit den Elektromärkten sinkt: Lag die Gesamtzufriedenheit 2013 noch auf einem guten Niveau, erzielten die acht bewerteten Filialunternehmen aktuell ein lediglich befriedigendes Ergebnis. Die größte Schwäche der Branche stellte der Service dar: Hinsichtlich der Freundlichkeit der Mitarbeiter, den Öffnungs- und Wartezeiten, der Lieferung, Montage sowie dem Reparaturservice zeigten sich über ein Drittel der Befragten nicht zufrieden. Auch die Beratungskompetenz der Mitarbeiter kam insgesamt nicht über ein befriedigendes Urteil hinaus.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, legt den Finger in die Wunde: „Der direkte Kundenkontakt bietet den Elektromärkten die Chance, sich von der starken Konkurrenz im Internet abzugrenzen. Diese Option wird offensichtlich viel zu selten genutzt. In den Augen der Kunden lagen ausgerechnet bei der Beratungskompetenz und beim Service die größten Defizite.“

Nur zwei Elektromarktketten erzielten in der Kundenzufriedenheit das Gesamturteil „gut“, sechs weitere schnitten mit „befriedigend“ ab. Dabei konnte insbesondere das Produktangebot punkten: Gut drei Viertel der Befragten zeigten sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. Nur geringfügig weniger Zuspruch gab es für das Preis-Leistungs-Verhältnis, mit dem sich immerhin 73,4 Prozent der Kunden zufrieden zeigten.

Dass Elektromärkte nicht immer für ein schönes Einkaufserlebnis sorgen, zeigt ein anderes Ergebnis: Jeder vierte Kunde gab an, sich schon einmal bei seinem Elektromarkt über etwas geärgert zu haben. Der am häufigsten genannte Grund – bei 41 Prozent der Betroffenen – war wiederum ein schlechter Service. Probleme bei Reklamation und Warenrückgabe sowie eine wenig kompetente Beratung sorgten ebenfalls vergleichsweise oft für Kundenfrust.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 02.07.2015, um 18:35 Uhr.

Als Sieger und damit beliebtester Elektromarkt ging Conrad Electronic aus der Befragung hervor. Das Unternehmen (Qualitätsurteil: „gut“) erzielte die höchsten Kundenzufriedenheitswerte in puncto Service, Beratungskompetenz, Preis-Leistungs-Verhältnis und Filialgestaltung. Weiterhin fiel der Anteil an Kunden, die sich über den Elektromarkt geärgert hatten, im Vergleich am geringsten aus. Am höchsten ausgeprägt waren die Weiterempfehlungs- und die Wiederwahlbereitschaft – fast 98 Prozent der befragten Kunden würden sich erneut für Conrad Electronic entscheiden. Den zweiten Rang nahm Medimax mit einem ebenfalls guten Qualitätsurteil ein. Hinsichtlich des Services erreichte der Elektromarkt ebenso die zweithöchsten Kundenzufriedenheitswerte wie beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Bei Letzterem war

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

der Anteil der Kunden, die sich sehr zufrieden zeigten, mit gut 37 Prozent im Anbietervergleich sogar am höchsten. Auf Rang drei folgte Expert. Das Unternehmen profilierte sich mit dem zweiten Rang hinsichtlich der Beratungskompetenz; auch für die Filialgestaltung gab es den zweithöchsten Kundenzuspruch.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.065 Bewertungen von Elektromarkt-Kunden ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Service, Beratungskompetenz, Preis-Leistungs-Verhältnis und Produktangebot. Kundenängernisse, Weiterempfehlungsbereitschaft und Filialgestaltung flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Elektromärkte, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Unternehmen 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 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.