



DEUTSCHLAND TEST: Badausstatter 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 27 Badausstatter



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2017
Stichprobe	1.553 Befragte, die in den letzten 36 Monaten Kunde bei einem Badausstatter waren
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 27 Badausstatter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andreas Paulsen • badambiente • BAUHAUS • Bergmann & Franz • Birk • Boddenberg • DEBA Badsysteme • elements • Eugen König • Friedrich Lange • Globus Baumarkt • hagebaumarkt • Hasenkamp • Heinrich Schmidt • HELLWEG • HORNBACH • INTACT-Bad • Konrad Kleiner • OBI • Peter Jensen • REISSER • Reuter • Richter+Frenzel • SANITÄR-HEINZE • toom Baumarkt • UFER • WIEDEMANN
Gesamtumfang	296 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Wiederkauf • Weiterempfehlung
Sortiment	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl an Produkten • Auswahl an Zusatzprodukten • Qualität der Produkte • Präsentation der Produkte • Inspiration für eigene Badplanung
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Zeit der Mitarbeiter für Badezimmerplanung • Kompetenz der Mitarbeiter • Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Passgenauigkeit der Planung zu Wünschen / Vorstellungen • Integration von Eigenleistungen
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten auf einen Mitarbeiter in der Ausstellung • Aufmaßservice vor Ort • Entsorgung des alten Badezimmers • Einhaltung versprochener Leistungszusagen • Zuverlässigkeit der Liefertermine • Unkompliziertheit bei Änderungen in der Badplanung • Kulanz bei Beschwerden

Studiendesign

Montageservice	<ul style="list-style-type: none">• Vollständigkeit der Lieferung• Freundlichkeit der Monteure• Fachkompetenz der Monteure• Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs• Fehlerfreier Einbau des Badezimmers• Flexible Reaktion auf Änderungswünsche
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Preis-Leistung der Produkte• Kostentransparenz• Finanzierungsmöglichkeiten

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Badausstatter (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Reuter
sehr gut	Richter+Frenzel
sehr gut	SANITÄR-HEINZE
sehr gut	REISSER
sehr gut	badambiente
sehr gut	elements
sehr gut	Peter Jensen
gut	HORNBACH
gut	Andreas Paulsen
gut	DEBA Badsysteme
gut	Globus Baumarkt
gut	OBI
gut	Boddenberg
gut	Eugen König
	INTACT-Bad
	toom Baumarkt
	WIEDEMANN
	hagebaumarkt
	BAUHAUS
	Bergmann & Franz
	Birk
	HELLWEG
	Heinrich Schmidt
	Konrad Kleiner
	UFER
	Hasenkamp
	Friedrich Lange

Sortiment	
sehr gut	Richter+Frenzel
sehr gut	Reuter
sehr gut	REISSER
sehr gut	Peter Jensen
sehr gut	badambiente
sehr gut	elements
sehr gut	SANITÄR-HEINZE
gut	HORNBACH
gut	DEBA Badsysteme
gut	Andreas Paulsen
gut	Birk
gut	Bergmann & Franz
	INTACT-Bad
	Eugen König
	Hasenkamp
	OBI
	Globus Baumarkt
	BAUHAUS
	WIEDEMANN
	Boddenberg
	hagebaumarkt
	HELLWEG
	UFER
	toom Baumarkt
	Konrad Kleiner
	Friedrich Lange
	Heinrich Schmidt

Kundenberatung	
sehr gut	Reuter
sehr gut	Richter+Frenzel
sehr gut	SANITÄR-HEINZE
sehr gut	elements
sehr gut	Peter Jensen
gut	badambiente
gut	REISSER
gut	HORNBACH
gut	Eugen König
gut	Andreas Paulsen
gut	Boddenberg
gut	INTACT-Bad
	DEBA Badsysteme
	Konrad Kleiner
	Globus Baumarkt
	hagebaumarkt
	toom Baumarkt
	Birk
	OBI
	WIEDEMANN
	BAUHAUS
	Bergmann & Franz
	Heinrich Schmidt
	UFER
	Friedrich Lange
	HELLWEG
	Hasenkamp

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Badausstatter (II)

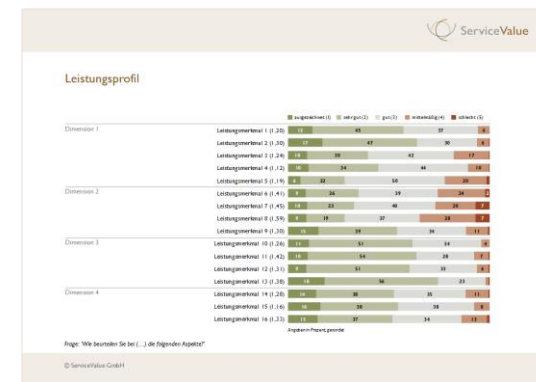
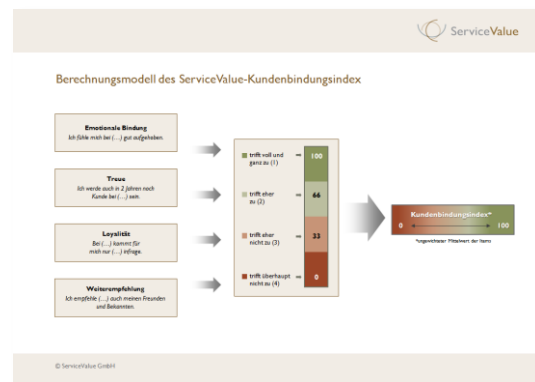
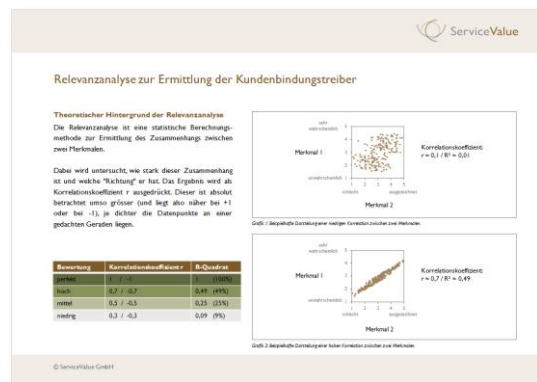
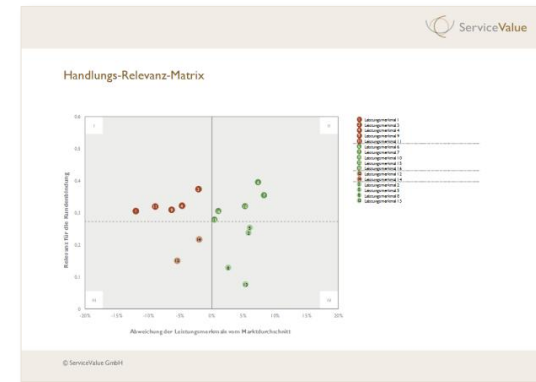
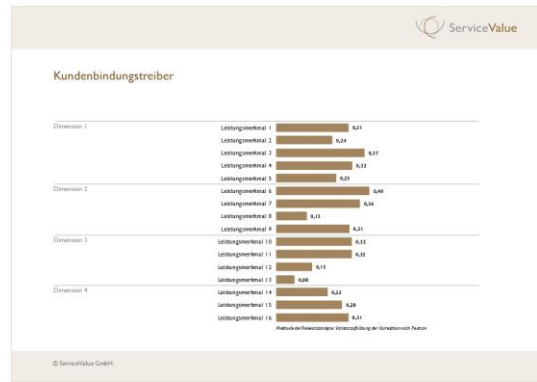
Kundenservice	
sehr gut	Richter+Frenzel
sehr gut	SANITÄR-HEINZE
sehr gut	Reuter
sehr gut	REISSER
sehr gut	badambiente
gut	elements
gut	Andreas Paulsen
gut	Peter Jensen
gut	DEBA Badsysteme
gut	Boddenberg
gut	Eugen König
	Heinrich Schmidt
	Globus Baumarkt
	WIEDEMANN
	Bergmann & Franz
	INTACT-Bad
	HORNBACH
	Hasenkamp
	OBI
	Konrad Kleiner
	toom Baumarkt
	Birk
	Friedrich Lange
	hagebaumarkt
	BAUHAUS
	UFER
	HELLWEG

Montage	
sehr gut	Richter+Frenzel
sehr gut	Reuter
sehr gut	SANITÄR-HEINZE
sehr gut	elements
sehr gut	HORNBACH
gut	badambiente
gut	OBI
gut	Globus Baumarkt
gut	Boddenberg
gut	REISSER
gut	toom Baumarkt
gut	Andreas Paulsen
gut	DEBA Badsysteme
	WIEDEMANN
	HELLWEG
	hagebaumarkt
	BAUHAUS
	Peter Jensen
	INTACT-Bad
	Eugen König
	UFER
	Heinrich Schmidt
	Bergmann & Franz
	Birk
	Konrad Kleiner
	Friedrich Lange
	Hasenkamp

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	SANITÄR-HEINZE
sehr gut	Globus Baumarkt
sehr gut	HORNBACH
sehr gut	Reuter
sehr gut	Peter Jensen
sehr gut	OBI
sehr gut	badambiente
gut	DEBA Badsysteme
gut	REISSER
gut	elements
gut	Richter+Frenzel
gut	toom Baumarkt
gut	Eugen König
gut	INTACT-Bad
	Andreas Paulsen
	hagebaumarkt
	HELLWEG
	BAUHAUS
	Boddenberg
	Heinrich Schmidt
	WIEDEMANN
	UFER
	Birk
	Konrad Kleiner
	Bergmann & Franz
	Hasenkamp
	Friedrich Lange

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

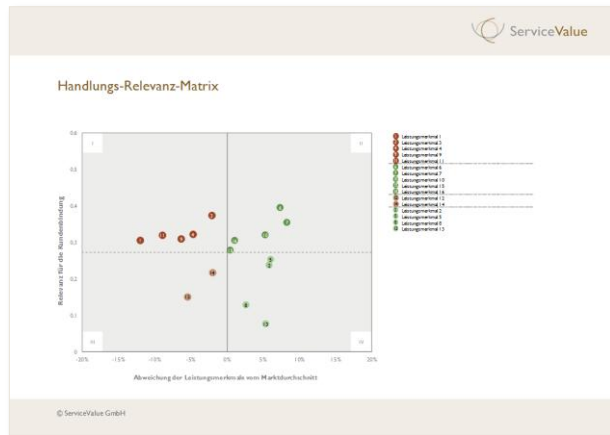
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



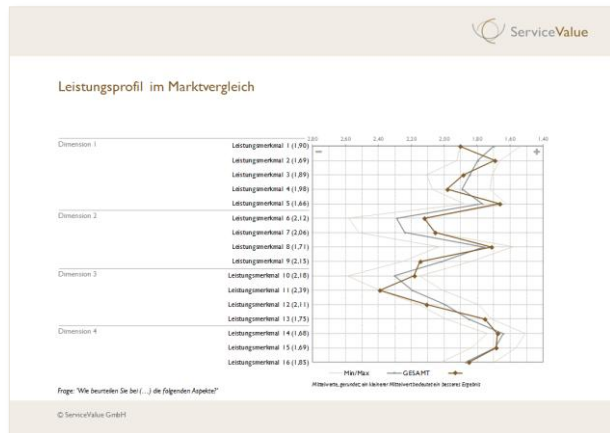
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

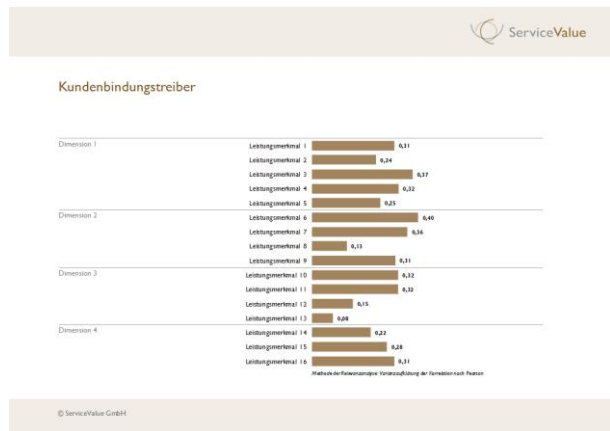


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221.67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Badausstatter 2017“ (Einzelexemplar, 296 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.500 € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Badausstatter 2017“ (Einzelexemplar, 296 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / alexandre zveiger- Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de