



DEUTSCHLAND TEST: Mobiler Kundendienst für Haushaltsgroßgeräte 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 14 mobile Kundendienste



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2017
Stichprobe	1.211 Kunden mit 1.475 Urteilen zu 14 mobilen Kundendiensten für Haushaltsgroßgeräte (Bewertung von bis zu 3 mobilen Kundendiensten, die die Befragten in den letzten 24 Monaten in Anspruch genommen haben)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 14 mobile Kundendienste</p> <ul style="list-style-type: none"> • AEG • Bauknecht • Bosch • Constructa • Gorenje • Hanseatic • LG • Liebherr • Miele • Neff • Panasonic • Samsung • Siemens • Whirlpool
Gesamtumfang	108 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image • Identifikation des Servicemitarbeiters mit der Produktmarke
Termintreue	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit des Kundendienstes • Unkomplizierte Terminvereinbarung • Schnelle Terminvereinbarung • Flexible Terminvereinbarung • Planbarkeit des Kundendiensttermins • Einhaltung von Terminzusagen
Servicemitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit des Mitarbeiters • Fachkompetenz des Mitarbeiters • Verständliche Erklärung der Arbeiten • Beantwortung aller Fragen • Lösungsorientierung • Nachvollziehbarkeit der Arbeiten • Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs • Zuverlässigkeit der Problemlösung
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Kulanz • Kostentransparenz • Preis-Leistungs-Verhältnis

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der mobilen Kundendienste für Haushaltsgroßgeräte

GESAMT	
sehr gut	Miele
sehr gut	Samsung
sehr gut	Bosch
sehr gut	Bauknecht
gut	Siemens
gut	Liebherr
gut	Neff
gut	AEG
	Whirlpool
	Gorenje
	Hanseatic
	LG
	Panasonic
	Constructa

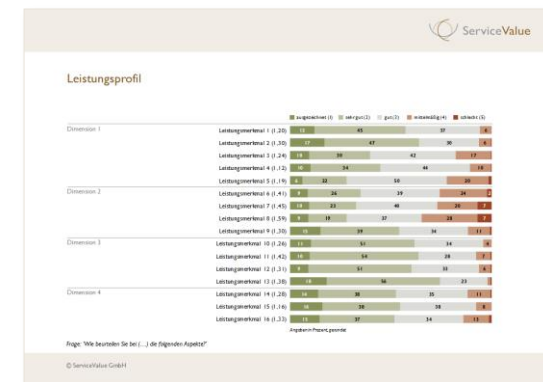
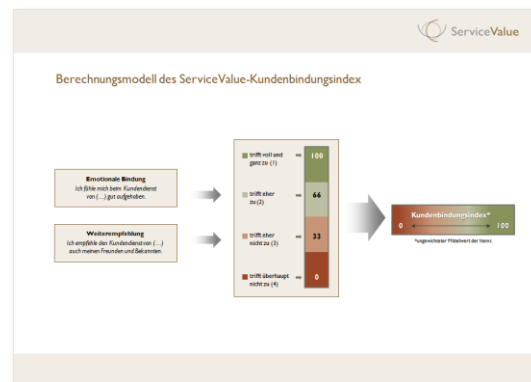
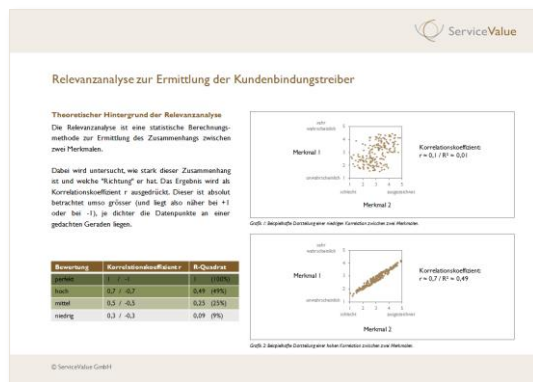
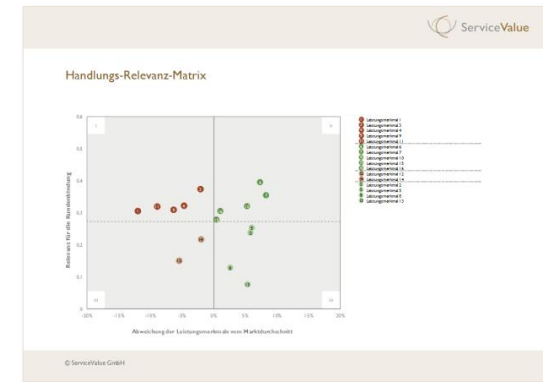
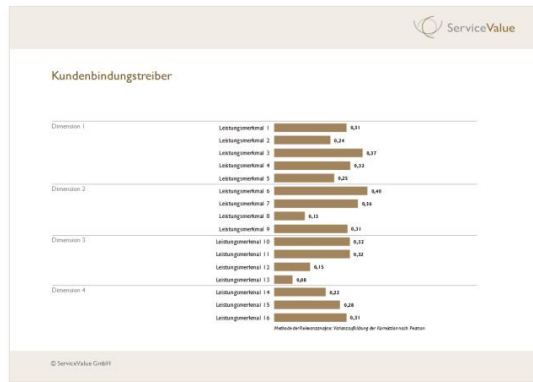
Termintreue	
sehr gut	Miele
sehr gut	Bosch
sehr gut	Neff
sehr gut	Bauknecht
sehr gut	Siemens
gut	Samsung
gut	AEG
gut	Liebherr
	Whirlpool
	Panasonic
	Gorenje
	LG
	Hanseatic
	Constructa

Servicemitarbeiter	
sehr gut	Miele
sehr gut	Bosch
sehr gut	Bauknecht
gut	Siemens
gut	AEG
gut	Liebherr
gut	Neff
gut	Samsung
gut	Whirlpool
	Gorenje
	Panasonic
	Constructa
	LG
	Hanseatic

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Samsung
sehr gut	Hanseatic
sehr gut	Gorenje
gut	Liebherr
gut	Miele
	Bauknecht
	LG
	Whirlpool
	Bosch
	Siemens
	AEG
	Neff
	Constructa
	Panasonic

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“.

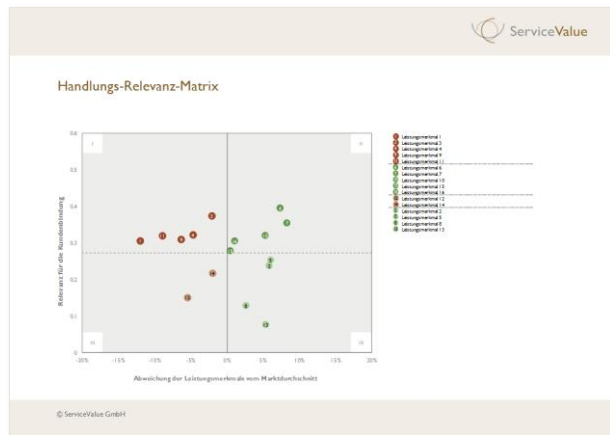
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



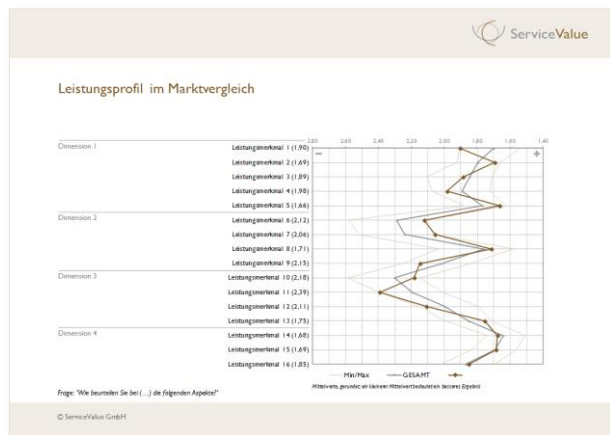
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

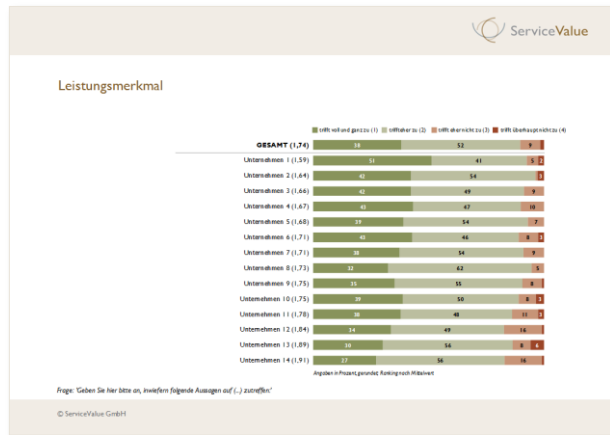


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 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: Mobiler Kundendienst für Haushaltsgroßgeräte 2017“ (Einzelexemplar, 108 Seiten, PDF) zum Preis von 2.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Mobiler Kundendienst für Haushaltsgroßgeräte 2017“ (Einzelexemplar, 108 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.800,- € 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: © Jürgen Priewe, RioPatuca Images - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de