



DEUTSCHLAND TEST: Mobiler Kundendienst für Haushaltsgroßgeräte 2018

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	April / Mai 2018
Stichprobe	1.130 Kunden mit 1.336 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

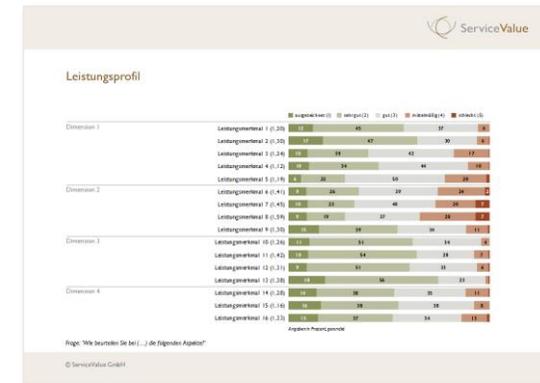
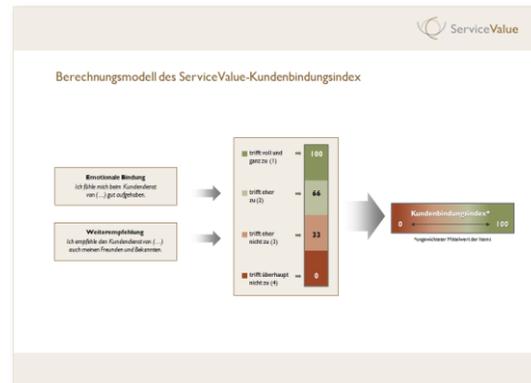
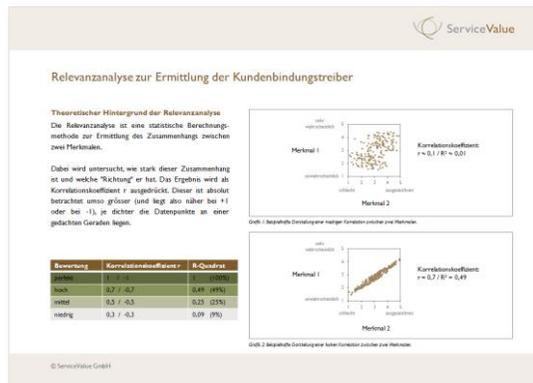
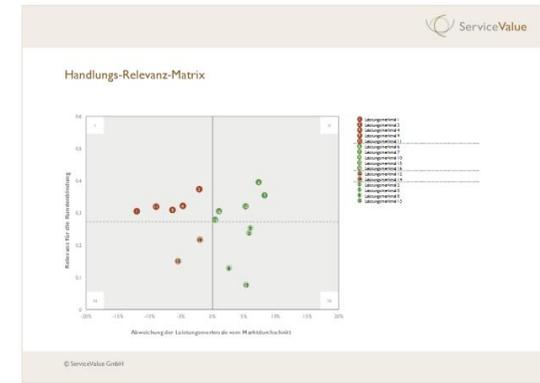
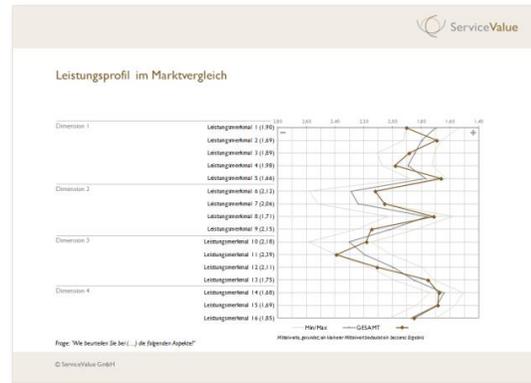
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image • Identifikation des Servicemitarbeiters mit der Produktmarke
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Weiterempfehlungsbereitschaft
Termintreue	<ul style="list-style-type: 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		Termintreue		Servicemitarbeiter		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Miele	sehr gut	Siemens	sehr gut	Miele	sehr gut	Samsung
sehr gut	Bosch	sehr gut	Miele	sehr gut	Siemens	sehr gut	AEG
sehr gut	Samsung	sehr gut	Bauknecht	sehr gut	Bosch	sehr gut	Bauknecht
sehr gut	Siemens	sehr gut	Bosch	gut	Samsung	sehr gut	Liebherr
sehr gut	Bauknecht	gut	Samsung	gut	Liebherr	sehr gut	Neff
gut	Liebherr	gut	Liebherr	gut	Bauknecht	gut	Panasonic
gut	AEG	gut	AEG	gut	AEG	gut	LG
gut	Neff	gut	Neff		Neff	gut	Bosch
	Panasonic		Constructa		Panasonic		Gorenje
	LG		Panasonic		Whirlpool		Siemens
	Gorenje		Gorenje		LG		Miele
	Whirlpool		Hanseatic		Gorenje		Hanseatic
	Hanseatic		LG		Constructa		Whirlpool
	Constructa		Whirlpool		Hanseatic		Constructa

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“.

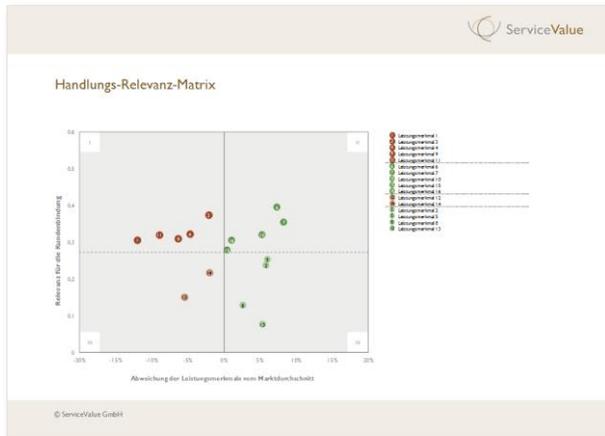
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

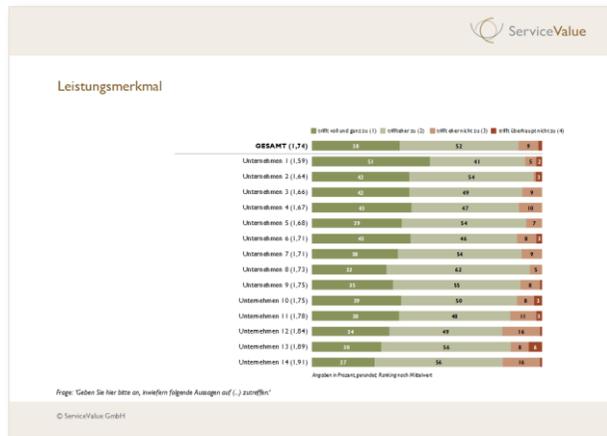


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2018“ (Einzelexemplar, 108 Seiten, PDF) zum Preis von 2.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch 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 2018“ (Einzelexemplar, 108 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch 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 Prieue, RioPatuca Images - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de