



Kundenurteil: Fairness von Wintergarten- Anbietern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 21 Wintergarten-Anbieter in Deutschland

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar / März 2017
Stichprobe	1.893 Urteile zu 21 Wintergarten-Anbietern, mit denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Erfahrungen als Kunden gemacht haben.
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 21 Wintergarten-Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALWIGA Wintergärten • GEWE • GLALUM • HERRMANN SELECTA • Jechnerer • KLEIN Wintergärten • Martin Wintergärten • Masson-Wawer • MATEC • MSK Wintergärten • Nelson Park • Nüchter-Wintergarten • Röck Systembau • Schennjesse-Wintergarten • Schüco Wintergarten • SOLARLUX • Stern Wintergarten • Sunshine Wintergarten • Weinor Wintergarten • WIGASOL • WIKOMA Wintergärten
Gesamtumfang	145 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Faire Planung & Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Zeit der Mitarbeiter für Wintergartenplanung • Umfang der Beratung • Kompetenz der Mitarbeiter • Passgenauigkeit der Planung zu Wünschen / Vorstellungen • Integration von Eigenleistung
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Übersichtlichkeit der Informationen • Angemessener Informationsumfang • Unterstützung bei baurechtlichen Angelegenheiten • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen
Faire Lieferung & Montage	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit der Lieferung • Unkompliziertheit bei Änderungen in der Planung • Vollständigkeit der Lieferung • Fachkompetenz der Monteure • Fehlerfreier Einbau des Wintergartens

Studiendesign (II)

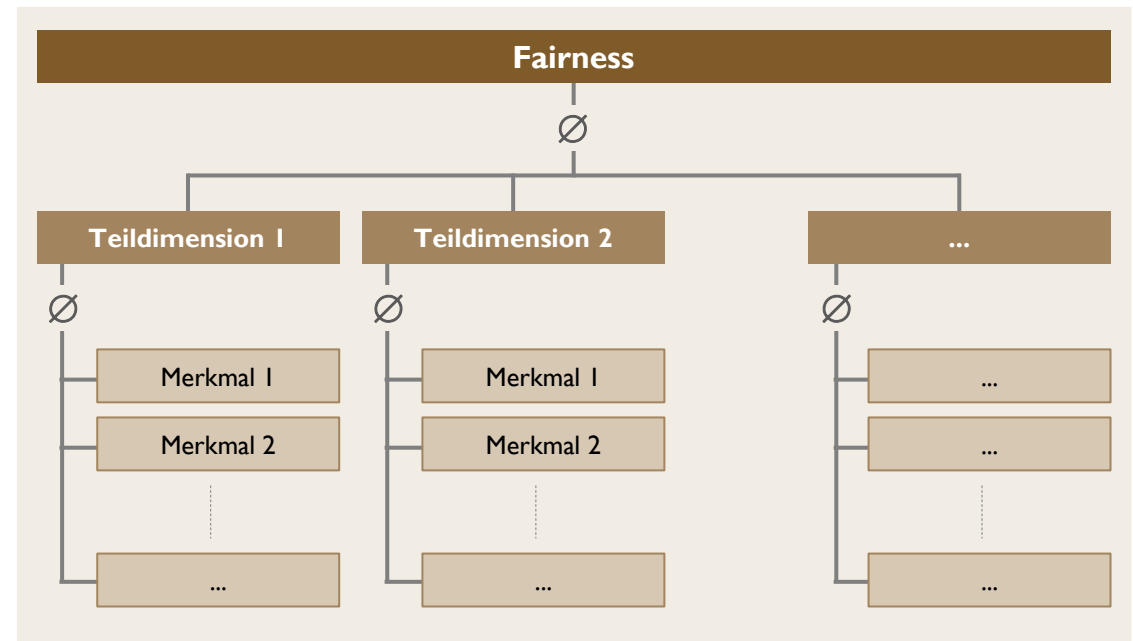
Faire Produkte	<ul style="list-style-type: none">• Auswahl an Produkten• Qualität der Produkte
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Verlässlichkeit der Preiskalkulation

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Wintergarten-Anbietern

Fairness

Faire Planung & Beratung

- Zeit der Mitarbeiter für Wintergartenplanung
- Umfang der Beratung
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Passgenauigkeit der Planung zu Wünschen / Vorstellungen
- Integration von Eigenleistung

Fairer Kundenservice

- Übersichtlichkeit der Informationen
- Angemessener Informationsumfang
- Unterstützung bei baurechtlichen Angelegenheiten
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen

Faire Lieferung & Montage

- Zuverlässigkeit der Lieferung
- Unkompliziertheit bei Änderungen in der Planung
- Vollständigkeit der Lieferung
- Fachkompetenz der Monteure
- Fehlerfreier Einbau des Wintergartens

Faire Produkte

- Auswahl an Produkten
- Qualität der Produkte

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Verlässlichkeit der Preiskalkulation

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Wintergarten-Anbieter (I)

FAIRNESS		Faire Planung & Beratung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	ALWIGA Wintergärten	sehr gut	ALWIGA Wintergärten	sehr gut	ALWIGA Wintergärten
sehr gut	GEWE	sehr gut	KLEIN Wintergarten	sehr gut	GEWE
sehr gut	KLEIN Wintergärten	sehr gut	MSK Wintergärten	sehr gut	Schüco Wintergarten
sehr gut	Schüco Wintergarten	sehr gut	Schüco Wintergarten	sehr gut	SOLARLUX
sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	WIGASOL
gut	MSK Wintergärten	sehr gut	WIGASOL	gut	MSK Wintergärten
gut	Sunshine Wintergarten	gut	GEWE	gut	Nelson Park
gut	Weinor Wintergarten	gut	Röck Systembau	gut	Schennjesse-Wintergarten
gut	WIGASOL	gut	Sunshine Wintergarten	gut	Sunshine Wintergarten
gut	WIKOMA Wintergärten	gut	Weinor Wintergarten	gut	Weinor Wintergarten
	GLALUM	gut	WIKOMA Wintergärten	gut	WIKOMA Wintergärten
	HERRMANN SELECTA		GLALUM		GLALUM
	Jechnerer		HERRMANN SELECTA		HERRMANN SELECTA
	Martin Wintergärten		Jechnerer		Jechnerer
	Masson-Wawer		Martin Wintergärten		KLEIN Wintergarten
	MATEC		Masson-Wawer		Martin Wintergärten
	Nelson Park		MATEC		Masson-Wawer
	Nüchter-Wintergarten		Nelson Park		MATEC
	Röck Systembau		Nüchter-Wintergarten		Nüchter-Wintergarten
	Schennjesse-Wintergarten		Schennjesse-Wintergarten		Röck Systembau
	Stern Wintergarten		Stern Wintergarten		Stern Wintergarten

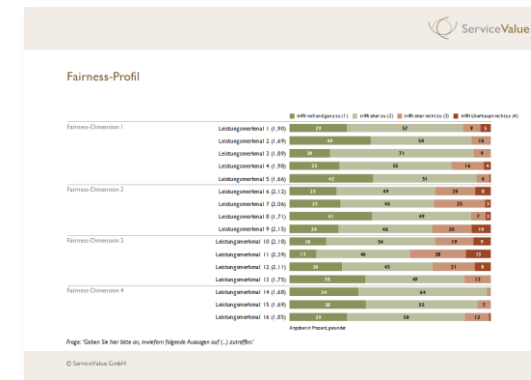
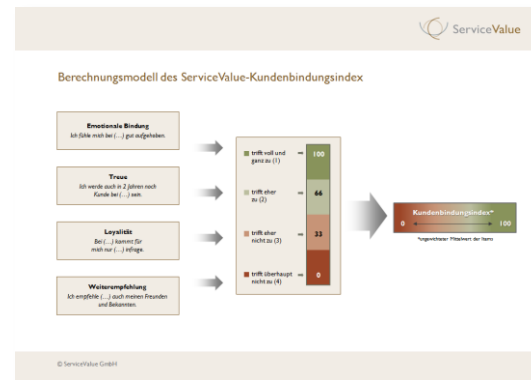
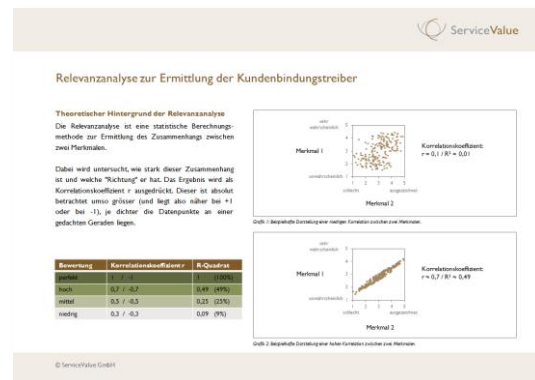
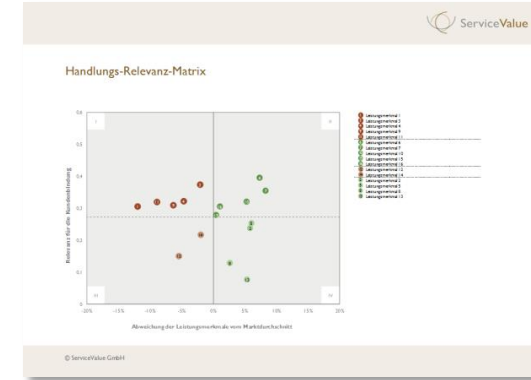
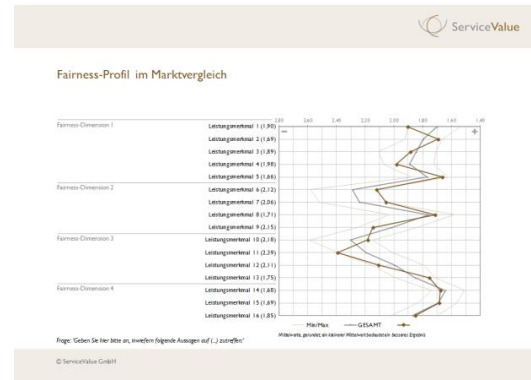
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Wintergarten-Anbieter (II)

Faire Lieferung & Montage		Faire Produkte		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ALWIGA Wintergärten	sehr gut	GEWE	sehr gut	ALWIGA Wintergärten
sehr gut	KLEIN Wintergarten	sehr gut	KLEIN Wintergarten	sehr gut	GEWE
sehr gut	Schüco Wintergarten	sehr gut	Schüco Wintergarten	sehr gut	KLEIN Wintergarten
sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	MSK Wintergärten
gut	GEWE	sehr gut	WIKOMA Wintergärten	sehr gut	Schüco Wintergarten
gut	MSK Wintergärten	gut	ALWIGA Wintergärten	sehr gut	SOLARLUX
gut	Nelson Park	gut	MATEC	sehr gut	Weinor Wintergarten
gut	Röck Systembau	gut	Schennjesse-Wintergarten	gut	MATEC
gut	Sunshine Wintergarten	gut	Sunshine Wintergarten	gut	Nelson Park
gut	Weinor Wintergarten	gut	WIGASOL	gut	Röck Systembau
gut	WIGASOL		GLALUM	gut	Schennjesse-Wintergarten
gut	WIKOMA Wintergärten		HERRMANN SELECTA	gut	Sunshine Wintergarten
	GLALUM		Jechnerer	gut	WIGASOL
	HERRMANN SELECTA		Martin Wintergärten		GLALUM
	Jechnerer		Masson-Wawer		HERRMANN SELECTA
	Martin Wintergärten		MSK Wintergärten		Jechnerer
	Masson-Wawer		Nelson Park		Martin Wintergärten
	MATEC		Nüchter-Wintergarten		Masson-Wawer
	Nüchter-Wintergarten		Röck Systembau		Nüchter-Wintergarten
	Schennjesse-Wintergarten		Stern Wintergarten		Stern Wintergarten
	Stern Wintergarten		Weinor Wintergarten		WIKOMA Wintergärten

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

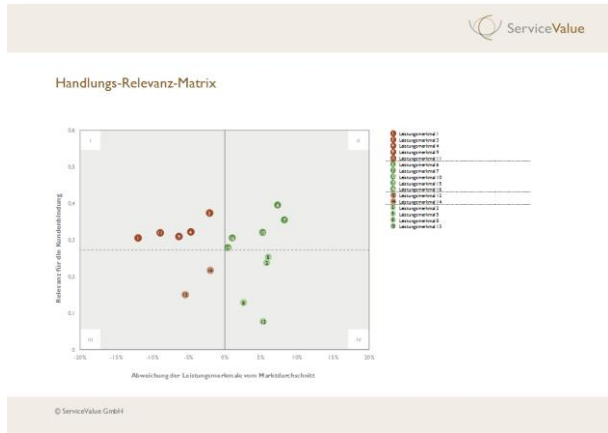
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



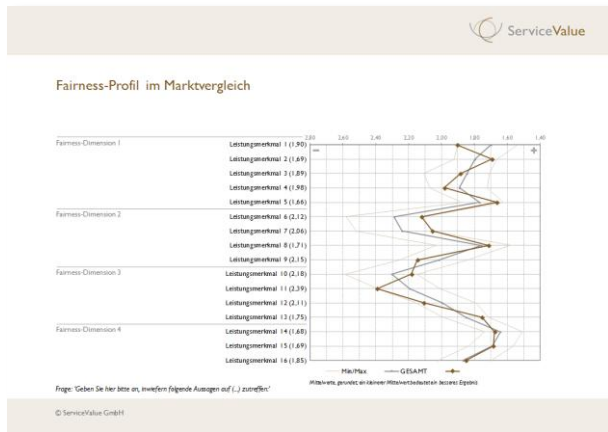
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

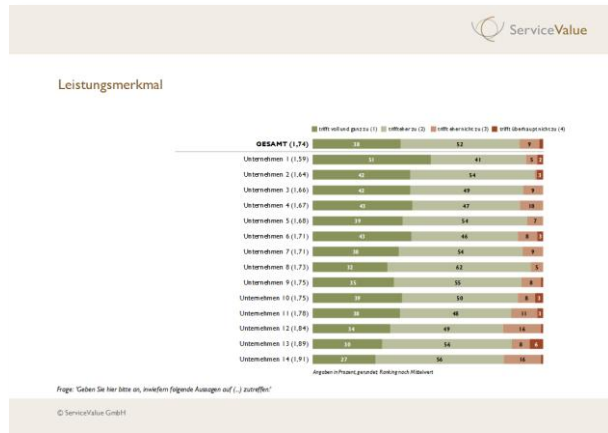


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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, Treue, 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** „Kundenurteil: Fairness von Wintergarten-Anbietern 2017“ (Einzelexemplar, 145 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Wintergarten-Anbietern 2017“ (Einzelexemplar, 145 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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: © dobrinya / © Klaus Rose - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

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

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de