



Kundenurteil: Fairness von Wintergarten- Anbietern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 22 Wintergarten-Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2018
Stichprobe	1.804 Urteile zu 22 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 22 Wintergarten-Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALWIGA Wintergärten • GEWE • GLALUM • HERRMANN SELECTA • Jechnerer • KLEIN Wintergarten • 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 • WinGlas Wintergarten
Gesamtumfang	178 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

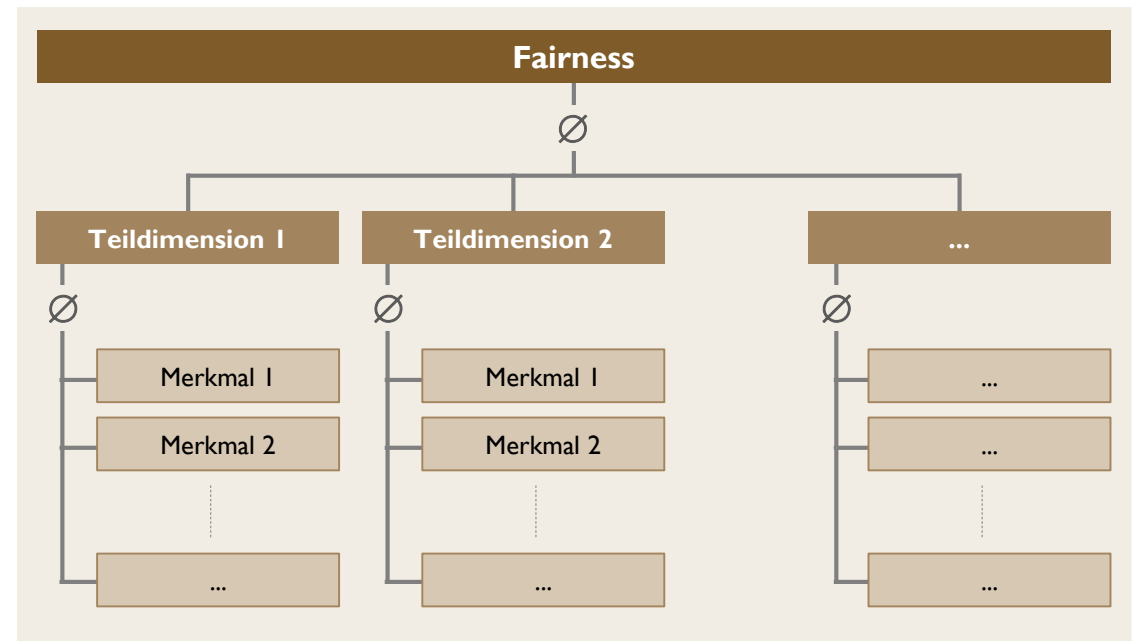
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Wiederkaufbereitschaft • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faire Planung & Beratung	<ul style="list-style-type: 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
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	GEWE	sehr gut	ALWIGA Wintergärten
sehr gut	GEWE	sehr gut	HERRMANN SELECTA	sehr gut	SCHÜCO Wintergarten
sehr gut	SCHÜCO Wintergarten	sehr gut	Nelson Park	sehr gut	SOLARLUX
sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	SCHÜCO Wintergarten	sehr gut	SUNSHINE Wintergarten
sehr gut	SUNSHINE Wintergarten	sehr gut	SOLARLUX	gut	GEWE
gut	HERRMANN SELECTA	sehr gut	SUNSHINE Wintergarten	gut	Martin Wintergärten
gut	KLEIN Wintergarten	gut	ALWIGA Wintergärten	gut	MATEC
gut	MATEC	gut	Jechnerer	gut	Nelson Park
gut	Nelson Park	gut	KLEIN Wintergarten	gut	weinor Wintergarten
gut	STERN Wintergarten	gut	Martin Wintergärten	gut	WIGASOL
gut	weinor Wintergarten	gut	STERN Wintergarten		GLALUM
gut	WIKOMA Wintergärten	gut	weinor Wintergarten		HERRMANN SELECTA
gut	WinGlas Wintergarten	gut	WIGASOL		Jechnerer
	GLALUM	gut	WIKOMA Wintergärten		KLEIN Wintergarten
	Jechnerer	gut	WinGlas Wintergarten		Masson-Wawer
	Martin Wintergärten		GLALUM		MSK Wintergärten
	Masson-Wawer		Masson-Wawer		Nüchter-Wintergarten
	MSK Wintergärten		MATEC		RÖCK Systembau
	Nüchter-Wintergarten		MSK Wintergärten		Schennjesse-Wintergarten
	RÖCK Systembau		Nüchter-Wintergarten		STERN Wintergarten
	Schennjesse-Wintergarten		RÖCK Systembau		WIKOMA Wintergärten
	WIGASOL		Schennjesse-Wintergarten		WinGlas Wintergarten

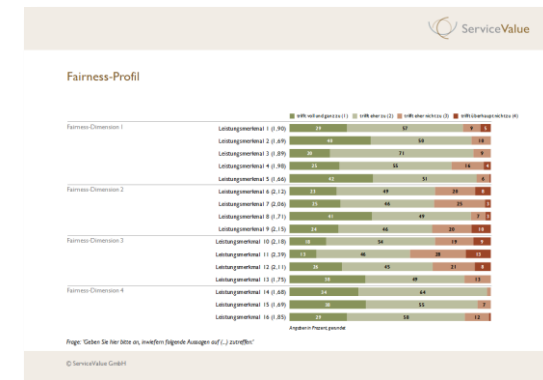
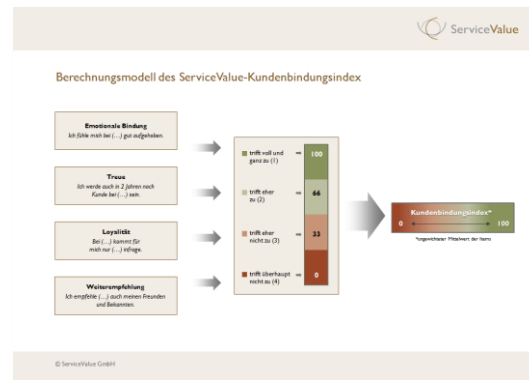
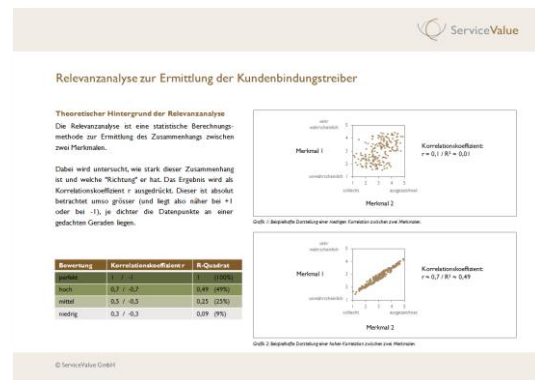
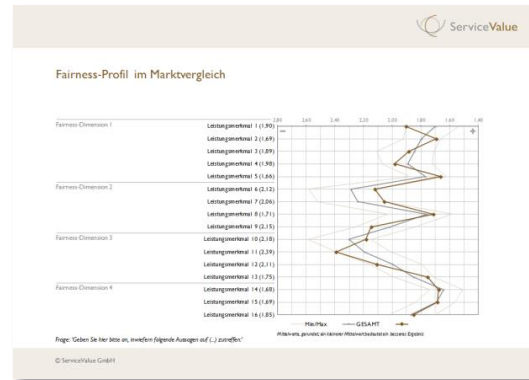
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

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

Faire Lieferung & Montage		Faire Produkte		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ALWIGA Wintergärten	sehr gut	ALWIGA Wintergärten	sehr gut	ALWIGA Wintergärten
sehr gut	KLEIN Wintergarten	sehr gut	MATEC	sehr gut	GEWE
sehr gut	SCHÜCO Wintergarten	sehr gut	SCHÜCO Wintergarten	sehr gut	HERRMANN SELECTA
sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	SOLARLUX	sehr gut	KLEIN Wintergarten
gut	GEWE	gut	GEWE	sehr gut	SCHÜCO Wintergarten
gut	HERRMANN SELECTA	gut	Jechnerer	sehr gut	SOLARLUX
gut	MATEC	gut	MSK Wintergärten	sehr gut	SUNSHINE Wintergarten
gut	MSK Wintergärten	gut	Nelson Park	gut	MSK Wintergärten
gut	Nelson Park	gut	SUNSHINE Wintergarten	gut	Nelson Park
gut	STERN Wintergarten	gut	SUNSHINE Wintergarten	gut	RÖCK Systembau
gut	SUNSHINE Wintergarten	gut	WIKOMA Wintergärten	gut	STERN Wintergarten
gut	weinor Wintergarten	gut	WinGlas Wintergarten	gut	WIKOMA Wintergärten
gut	WIKOMA Wintergärten		GLALUM		GLALUM
	GLALUM		HERRMANN SELECTA		Jechnerer
	Jechnerer		KLEIN Wintergarten		Martin Wintergärten
	Martin Wintergärten		Martin Wintergärten		Masson-Wawer
	Masson-Wawer		Masson-Wawer		Nüchter-Wintergarten
	Nüchter-Wintergarten		Nüchter-Wintergarten		MATEC
	RÖCK Systembau		RÖCK Systembau		Nüchter-Wintergarten
	Schennjesse-Wintergarten		Schennjesse-Wintergarten		Schennjesse-Wintergarten
	WIGASOL		STERN Wintergarten		weinor Wintergarten
	WinGlas Wintergarten		weinor Wintergarten		WIGASOL
			WIGASOL		WinGlas Wintergarten

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

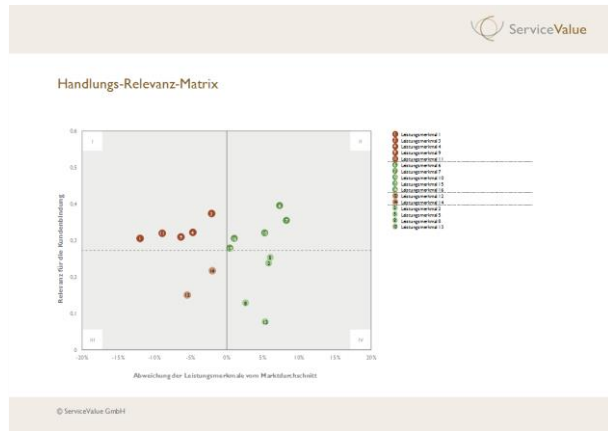
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



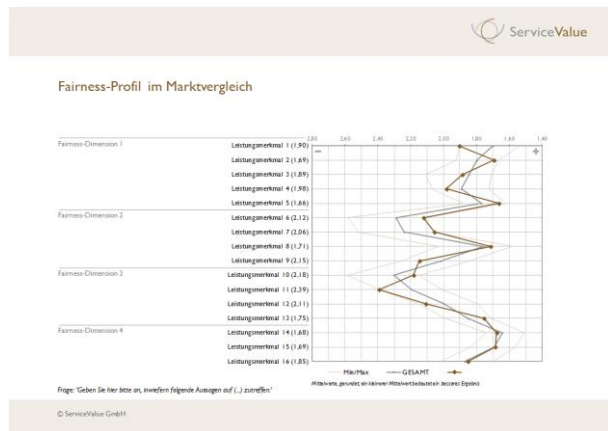
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

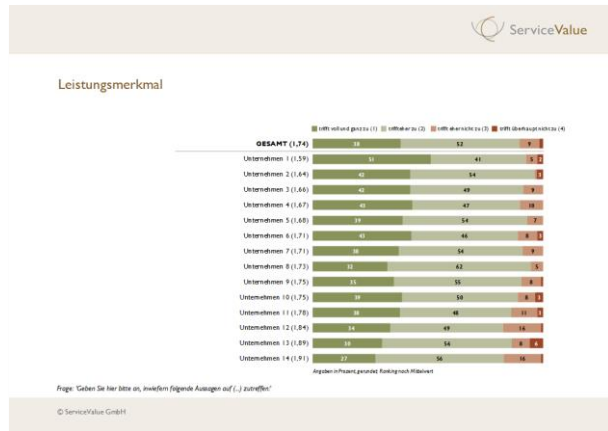


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

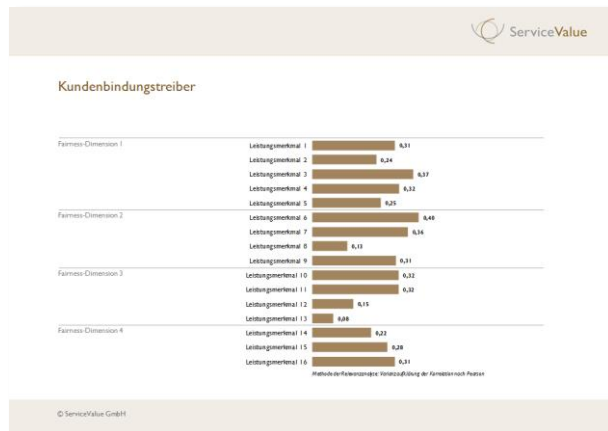


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 2018“ (Einzelexemplar, 178 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Wintergarten-Anbietern 2018“ (Einzelexemplar, 178 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch 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