



ServiceAtlas Direktvertriebe 2020

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 40 Anbieter im Direktvertrieb

Studienflyer

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Oktober / November 2020
Stichprobe	1.433 Kunden mit insgesamt 2.534 Urteilen zu 40 Anbietern im Direktvertrieb (Bewertung von bis zu drei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 40 Anbieter im Direktvertrieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AMC • AVON • bofrost • Cleafin • dekooster • ENERGETIX • ENJO • FancyFrames • GONIS • HAKA • Ha-Ra • HEIM & HAUS • HYLÄ • JAFRA Cosmetics • JUST • LR Health & Beauty • Luna Schmuckstücke • Mary Kay • MBR Direktvertrieb (BHWelt.de) • Nahrin • NIKKEN • Optidee • Pampered Chef • PartyLite • PepperParties • Pieroth • Pierre Lang • PM-International (FitLine) • Reico Vital-Systeme • RINGANA • SEVEN SUNDAYS • Stampin' Up! • THE 1:1 DIET by Cambridge Weight Plan • Thomas Sabo • Tupperware • USANA • VICTORIA • Vorwerk • wibo • Younique
Gesamtumfang Bericht	382 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Weiterempfehlung • Determinanten der Kundenbindung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität • Innovation • Verfügbarkeit • Nutzen
Direktverkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Terminfindung • Atmosphäre der Veranstaltung • Kompetenz des Vertreters • Vertrauenswürdigkeit des Vertreters • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Produktvorführung / -anwendung
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preisgünstigkeit • Kostentransparenz • Preis-Leistungs-Verhältnis

Studiendesign (II)

<p>Kundenservice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit • Hilfsbereitschaft • Bestellprozess • Lieferzeiten • Kulanz
<p>Kundenkommunikation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seriosität / Ehrlichkeit • Website / App • Social Media Marketing • Online-Präsentation / Online-Party • Telefonmarketing • Kataloge & Prospekte • Verbindlichkeit von Aussagen • Newsletter / Kundenanschriften

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produkte	Direktverkauf	Preis-Leistungs-Verhältnis	Kundenservice	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Qualität • Innovation • Verfügbarkeit • Nutzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Terminfindung • Atmosphäre der Veranstaltung • Kompetenz des Vertreters • Vertrauenswürdigkeit des Vertreters • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Produktvorführung / -anwendung 	<ul style="list-style-type: none"> • Preisgünstigkeit • Kostentransparenz • Preis-Leistungs-Verhältnis 	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit • Hilfsbereitschaft • Bestellprozess • Lieferzeiten • Kulanz 	<ul style="list-style-type: none"> • Seriosität / Ehrlichkeit • Website / App • Social Media Marketing • Online-Präsentation / Online-Party • Telefonmarketing • Kataloge & Prospekte • Verbindlichkeit von Aussagen • Newsletter / Kundenanschriften

Auszeichnung (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	MBR Direktvertrieb (BHWelt.de)
sehr gut	Nahrin
sehr gut	Reico Vital-Systeme
sehr gut	GONIS
sehr gut	Optidee
sehr gut	Thomas Sabo
sehr gut	THE 1:1 DIET
sehr gut	RINGANA
sehr gut	Pampered Chef
sehr gut	NIKKEN
gut	FancyFrames
gut	Cleafin
gut	Stampin' Up!
gut	Pierre Lang
gut	Ha-Ra
gut	ENJO
gut	AVON
gut	bofrost
gut	PM-International (FitLine)
	HAKA
	USANA
	JAFRA Cosmetics
	PartyLite
	VICTORIA
	HYLA
	dekoster
	LR Health & Beauty
	wibo
	Vorwerk
	HEIM & HAUS
	JUST
	PepperParties
	AMC
	Mary Kay
	Luna Schmuckstücke
	Yunique
	Tupperware
	SEVEN SUNDAYS
	Pieroth
	ENERGETIX

Produkte	
sehr gut	Thomas Sabo
sehr gut	GONIS
sehr gut	RINGANA
sehr gut	Ha-Ra
sehr gut	Nahrin
sehr gut	Stampin' Up!
sehr gut	Pampered Chef
sehr gut	Optidee
sehr gut	Tupperware
gut	Reico Vital-Systeme
gut	THE 1:1 DIET
gut	Vorwerk
gut	bofrost
gut	PM-International (FitLine)
gut	FancyFrames
gut	Cleafin
gut	Pierre Lang
gut	NIKKEN
gut	AMC
gut	ENJO
gut	HAKA
gut	MBR Direktvertrieb (BHWelt.de)
gut	JAFRA Cosmetics
	PartyLite
	VICTORIA
	AVON
	wibo
	Luna Schmuckstücke
	LR Health & Beauty
	HYLA
	Mary Kay
	USANA
	dekoster
	JUST
	HEIM & HAUS
	Yunique
	PepperParties
	ENERGETIX
	Pieroth
	SEVEN SUNDAYS

Direktverkauf	
sehr gut	Reico Vital-Systeme
sehr gut	AVON
sehr gut	Pierre Lang
sehr gut	Nahrin
sehr gut	RINGANA
sehr gut	NIKKEN
sehr gut	Ha-Ra
sehr gut	MBR Direktvertrieb (BHWelt.de)
sehr gut	Pampered Chef
gut	PartyLite
gut	Cleafin
gut	Mary Kay
gut	THE 1:1 DIET
gut	Stampin' Up!
gut	Optidee
gut	GONIS
gut	HEIM & HAUS
gut	PepperParties
gut	FancyFrames
gut	bofrost
	LR Health & Beauty
	Vorwerk
	Yunique
	PM-International (FitLine)
	Luna Schmuckstücke
	AMC
	JAFRA Cosmetics
	dekoster
	wibo
	ENJO
	USANA
	HYLA
	VICTORIA
	Thomas Sabo
	HAKA
	Pieroth
	JUST
	SEVEN SUNDAYS
	Tupperware
	ENERGETIX

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

Auszeichnung (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Reico Vital-Systeme
sehr gut	Nahrin
sehr gut	MBR Direktvertrieb (BHWelt.de)
sehr gut	Optidee
sehr gut	Cleafin
sehr gut	THE I: DIET
sehr gut	ENJO
sehr gut	NIKKEN
sehr gut	FancyFrames
sehr gut	GONIS
gut	HYLA
gut	Thomas Sabo
gut	HAKA
gut	Stampin' Up!
gut	wibo
gut	AVON
gut	USANA
gut	Pierre Lang
gut	Pampered Chef
	JUST
	dekoster
	RINGANA
	Ha-Ra
	PepperParties
	HEIM & HAUS
	JAFRA Cosmetics
	SEVEN SUNDAYS
	Luna Schmuckstücke
	VICTORIA
	PM-International (FitLine)
	LR Health & Beauty
	bofrost
	Pieroth
	AMC
	ENERGETIX
	PartyLite
	Mary Kay
	Younique
	Vorwerk
	Tupperware

Kundenservice	
sehr gut	Thomas Sabo
sehr gut	MBR Direktvertrieb (BHWelt.de)
sehr gut	FancyFrames
sehr gut	RINGANA
sehr gut	bofrost
sehr gut	Nahrin
sehr gut	Reico Vital-Systeme
sehr gut	Pampered Chef
sehr gut	NIKKEN
sehr gut	Cleafin
sehr gut	GONIS
sehr gut	THE I: DIET
gut	Optidee
gut	PM-International (FitLine)
gut	Stampin' Up!
gut	USANA
gut	VICTORIA
gut	PartyLite
gut	AVON
gut	Pierre Lang
gut	dekoster
gut	ENJO
	HAKA
	Ha-Ra
	JUST
	LR Health & Beauty
	JAFRA Cosmetics
	Vorwerk
	PepperParties
	Mary Kay
	Younique
	HYLA
	Pieroth
	AMC
	wibo
	HEIM & HAUS
	Tupperware
	SEVEN SUNDAYS
	Luna Schmuckstücke
	ENERGETIX

Kundenkommunikation	
sehr gut	MBR Direktvertrieb (BHWelt.de)
sehr gut	Thomas Sabo
sehr gut	Pampered Chef
sehr gut	RINGANA
sehr gut	GONIS
sehr gut	THE I: DIET
sehr gut	Optidee
sehr gut	Nahrin
sehr gut	Ha-Ra
gut	ENJO
gut	bofrost
gut	Pierre Lang
gut	Reico Vital-Systeme
gut	HAKA
gut	FancyFrames
gut	AVON
gut	VICTORIA
gut	NIKKEN
gut	PartyLite
gut	Vorwerk
	PM-International (FitLine)
	Cleafin
	Stampin' Up!
	USANA
	JAFRA Cosmetics
	JUST
	LR Health & Beauty
	Younique
	Tupperware
	HYLA
	HEIM & HAUS
	Mary Kay
	AMC
	dekoster
	wibo
	Pieroth
	PepperParties
	SEVEN SUNDAYS
	ENERGETIX
	Luna Schmuckstücke

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341

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: © Irochka – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de