



DEUTSCHLAND TEST: Direktvertriebe 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-
Auswertungen für 37 Direktvertriebe

Studienflyer und Bestellformular

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar / März 2024
Stichprobe	2.813 Kunden mit insgesamt 3.417 Urteilen zu 37 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 37 Anbieter im Direktvertrieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AMC • AVON • bofrost* • Cleafin • eismann • ENERGETIX • ENJO • FANCYFRAMES • FitLine • GONIS • HAKA • Ha-Ra • HEIM & HAUS • HYLA • JUST • LR Health & Beauty • Luna Schmuckstücke • Mary Kay • nahrin • Optidee • Pampered Chef • PartyLite • PepperParties • Pieroth • Pierre Lang • Reico Vital-Systeme • RINGANA • SEVEN SUNDAYS • Stampin' Up! • SugarShape • THOMAS SABO • Tupperware • USANA • VICTORIA • Vorwerk • wibo • Younique
Gesamtumfang	342 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Weiterempfehlung
Beste Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität • Nutzen • Innovation • Verfügbarkeit
Bester Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit • Hilfsbereitschaft • Bestellprozess • Lieferzeiten • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen
Beste Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Informationsgehalt der Kataloge & Prospekte • Telefonmarketing • Online-Präsentation / Online-Party
Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Preisgünstigkeit im Verhältnis zum Einzelhandel • Transparenz der Preise und Kosten
Beste Produktvorführung (nur bei Anbietern, die dies anbieten)	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Terminfindung • Atmosphäre der Veranstaltung • Kompetenz des Vertreters • Vertrauenswürdigkeit des Vertreters • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Produktvorführung / -anwendung

Auszeichnung (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Tupperware
sehr gut	Vorwerk
sehr gut	bofrost*
sehr gut	HEIM & HAUS
sehr gut	AVON
sehr gut	HAKA
sehr gut	eismann
sehr gut	LR Health & Beauty
sehr gut	JUST
sehr gut	PartyLite
sehr gut	Pieroth
gut	AMC
gut	VICTORIA
gut	wibo
gut	Ha-Ra
gut	FitLine
gut	THOMAS SABO
gut	HYLA
	Younique
	RINGANA
	Mary Kay
	nahrin
	Cleafin
	ENJO
	Pierre Lang
	SugarShape
	PepperParties
	ENERGETIX
	Stampin' Up!
	Pampered Chef
	USANA
	Luna Schmuckstücke
	Reico Vital-Systeme
	SEVEN SUNDAYS
	Optidee
	GONIS
	FANCYFRAMES

Beste Produkte	
sehr gut	Vorwerk
sehr gut	Tupperware
sehr gut	AMC
sehr gut	HAKA
sehr gut	bofrost*
sehr gut	HEIM & HAUS
sehr gut	Ha-Ra
sehr gut	LR Health & Beauty
sehr gut	JUST
gut	PartyLite
gut	HYLA
gut	AVON
gut	Pieroth
gut	VICTORIA
gut	eismann
gut	wibo
gut	FitLine
gut	RINGANA
gut	Mary Kay
gut	Pampered Chef
gut	THOMAS SABO
	nahrin
	Cleafin
	Younique
	Pierre Lang
	SugarShape
	ENJO
	ENERGETIX
	PepperParties
	Stampin' Up!
	USANA
	Optidee
	Luna Schmuckstücke
	Reico Vital-Systeme
	GONIS
	SEVEN SUNDAYS
	FANCYFRAMES

Bester Kundenservice	
sehr gut	bofrost*
sehr gut	Tupperware
sehr gut	eismann
sehr gut	Vorwerk
sehr gut	PartyLite
sehr gut	HAKA
sehr gut	LR Health & Beauty
sehr gut	AVON
sehr gut	Pieroth
sehr gut	AMC
sehr gut	HEIM & HAUS
gut	JUST
gut	FitLine
gut	Mary Kay
gut	VICTORIA
gut	Ha-Ra
gut	RINGANA
gut	Younique
gut	THOMAS SABO
gut	wibo
	Pierre Lang
	HYLA
	Cleafin
	PepperParties
	SugarShape
	nahrin
	ENJO
	Luna Schmuckstücke
	Pampered Chef
	ENERGETIX
	USANA
	Stampin' Up!
	Optidee
	SEVEN SUNDAYS
	Reico Vital-Systeme
	GONIS
	FANCYFRAMES

Das Gesamturteil 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“.

Auszeichnung (II)

Beste Kundenkommunikation	
sehr gut	Tupperware
sehr gut	bofrost*
sehr gut	AVON
sehr gut	Vorwerk
sehr gut	HEIM & HAUS
sehr gut	PartyLite
sehr gut	LR Health & Beauty
sehr gut	eismann
sehr gut	VICTORIA
gut	wibo
gut	JUST
gut	HAKA
gut	Pieroth
gut	FitLine
gut	THOMAS SABO
gut	AMC
gut	Ha-Ra
gut	RINGANA
gut	Younique
gut	HYLA
	nahrin
	Cleafin
	Pierre Lang
	Mary Kay
	SugarShape
	ENJO
	PepperParties
	Stampin' Up!
	ENERGETIX
	USANA
	Pampered Chef
	Luna Schmuckstücke
	Reico Vital-Systeme
	SEVEN SUNDAYS
	Optidee
	GONIS
	FANCYFRAMES

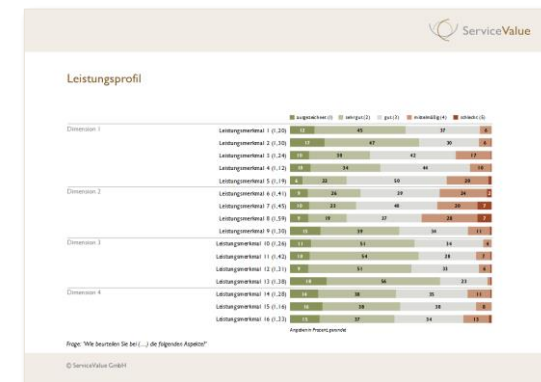
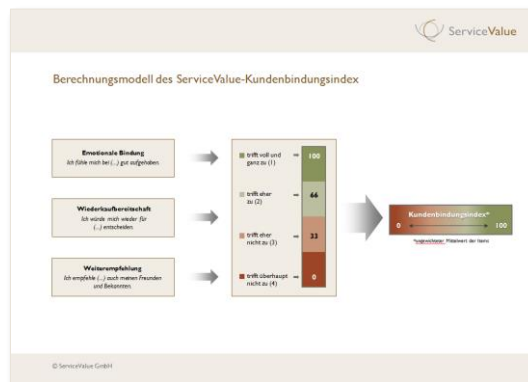
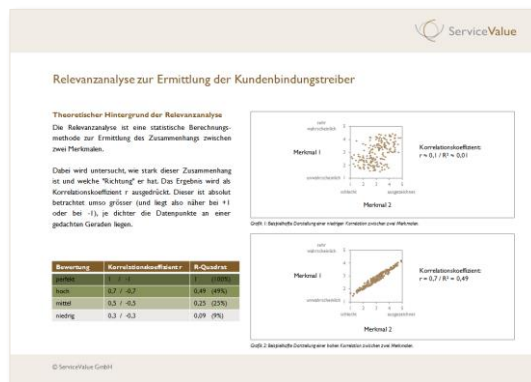
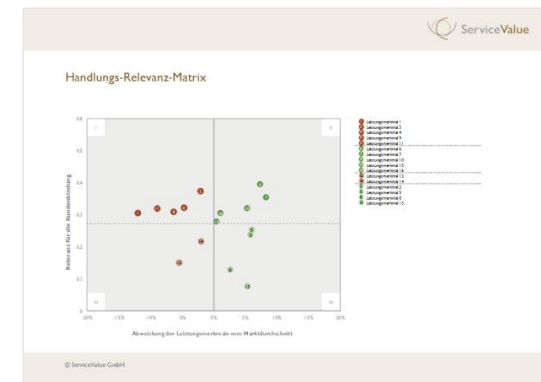
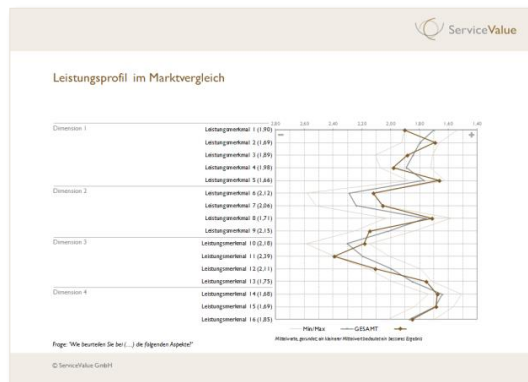
Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HEIM & HAUS
sehr gut	Pieroth
sehr gut	wibo
sehr gut	JUST
sehr gut	AVON
sehr gut	VICTORIA
sehr gut	HAKA
sehr gut	eismann
sehr gut	LR Health & Beauty
gut	nahrin
gut	FitLine
gut	THOMAS SABO
gut	ENJO
gut	Ha-Ra
gut	AMC
gut	PartyLite
gut	bofrost*
gut	Tupperware
gut	HYLA
gut	Vorwerk
	Cleafin
	ENERGETIX
	PepperParties
	Younique
	SugarShape
	USANA
	Stampin' Up!
	Luna Schmuckstücke
	Mary Kay
	Pierre Lang
	RINGANA
	Reico Vital-Systeme
	SEVEN SUNDAYS
	FANCYFRAMES
	GONIS
	Optidee
	Pampered Chef

Beste Produktvorführungen *	
sehr gut	Vorwerk
sehr gut	Tupperware
sehr gut	PartyLite
sehr gut	AVON
sehr gut	HEIM & HAUS
sehr gut	JUST
sehr gut	Pieroth
gut	HYLA
gut	VICTORIA
gut	AMC
gut	wibo
gut	Pierre Lang
gut	HAKA
gut	Ha-Ra
	Pampered Chef
	Mary Kay
	nahrin
	Cleafin
	PepperParties
	ENJO
	ENERGETIX
	Luna Schmuckstücke
	Stampin' Up!
	Optidee
	GONIS
	FANCYFRAMES

Das Gesamturteil 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“.

* Diese Teildimension fließt nicht im Gesamturteil ein.

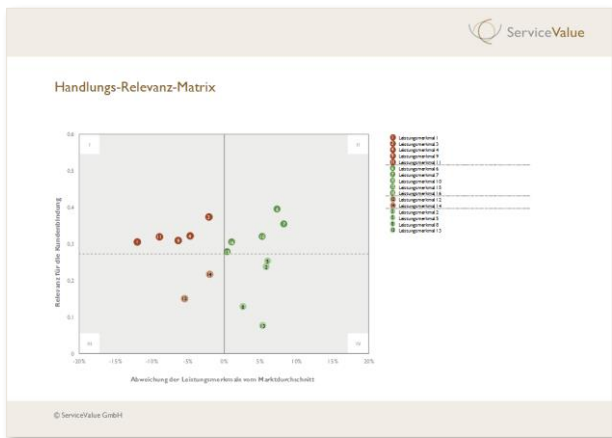
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

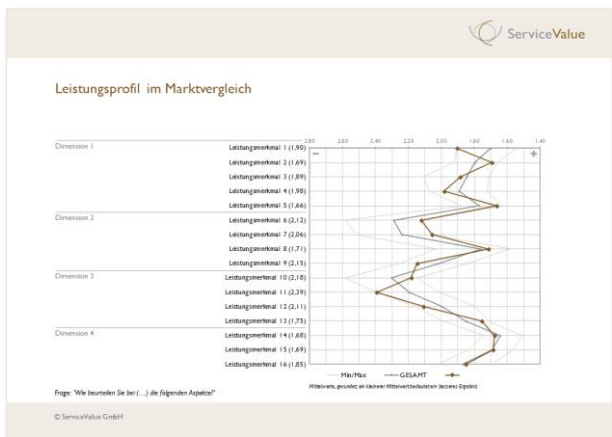
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

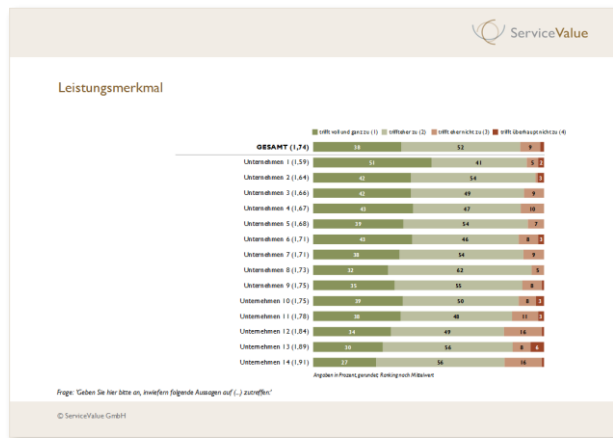
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, Treue und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Direktvertriebe 2024“ (Einzelexemplar, 342 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Direktvertriebe 2024“ (Einzelexemplar, 342 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.400,- € netto (ggf. 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

Herausgeber

ServiceValue
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: © Jürgen Priewe, diego cervo – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de