

Raumdesigner-Voting

ERGEBNISBAND BODENHOLZ



Jahres-
auswertung
2021

Inhalte

<i>1. Befragungs-Zielgruppe</i>	<i>3</i>
<i>2. Summary Blatt</i>	<i>4</i>
<i>3. Ergebnisband</i>	<i>5-13</i>
<i>4. Statistische Tabellen</i>	<i>14-15</i>

1. Befragungs-Zielgruppe

- Im Rahmen des Kundenzufriedenheitsprogramms der WOHNUNION wurden die Kundenmeinungsspiegel von insgesamt 8 Handelspartnern ausgewertet und in Ergebnisbände verarbeitet.
- 7 Händler haben die verschickte Stückzahl gemeldet, von diesen 7 Händlern wurden im Jahr 2021 insgesamt 1238 Kundenmeinungsspiegel versandt.
- Per 31.12.2021 wurden 276 Kundenmeinungsspiegel retourniert. Die Gesamtrücklaufquote beträgt 22,29%.
- Die Auswahlkriterien waren wie folgt festgelegt:
 - Bereits getätigter Kauf ab ca. EURO 510,-- Kaufsumme.
 - Der komplette Kauf- und Lieferprozess ist abgeschlossen, die Rechnungslegung ist erfolgt.

Hinweise:

Wird ein „n=“ in der Beschriftung angeführt so ist der 1. Wert die Anzahl der Wertungen und der 2. die Gesamtanzahl. z.B. (n=106/151) → 106 Kunden haben aus 151 Kunden diese Wertung getroffen.

In der Beschriftung der Daten in den Phasen und Standards werden die Abkürzungen **E:** für Erfüllung und **W:** für Wichtigkeit verwendet.

Bodenholz

Summary - Jahresauswertung - 2021

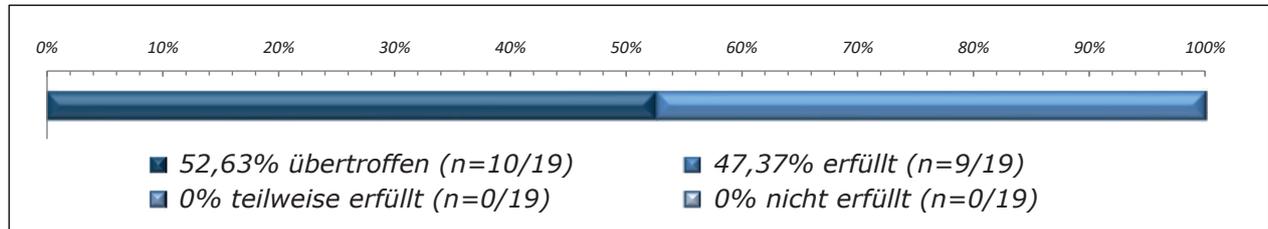
Bis zum 31.12.2021 wurden 19 Wertungen mit Inhalt abgegeben

100% Weiterempfehlungsrate

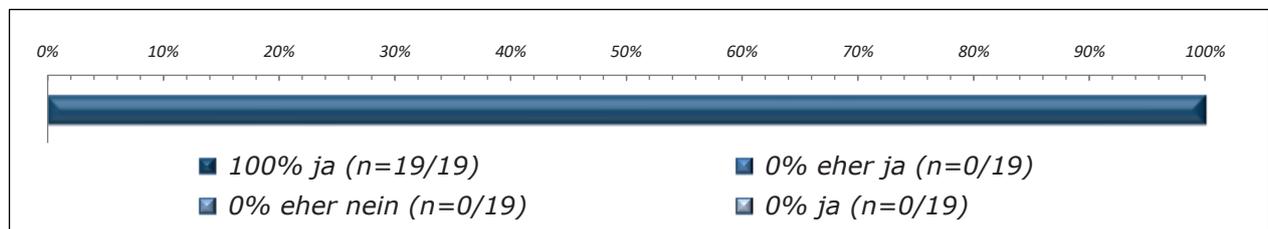


Allgemein

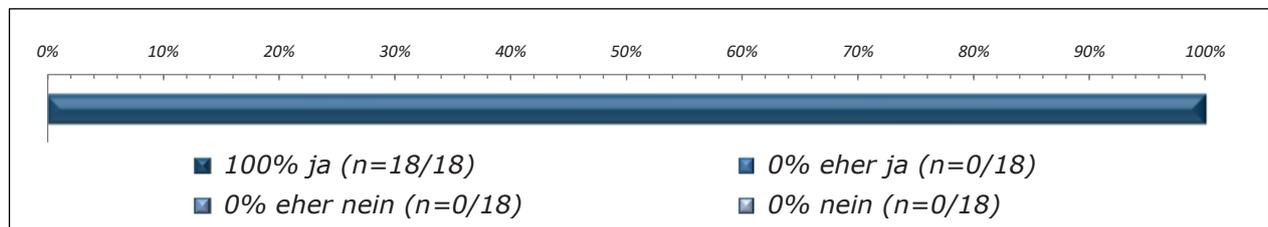
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?



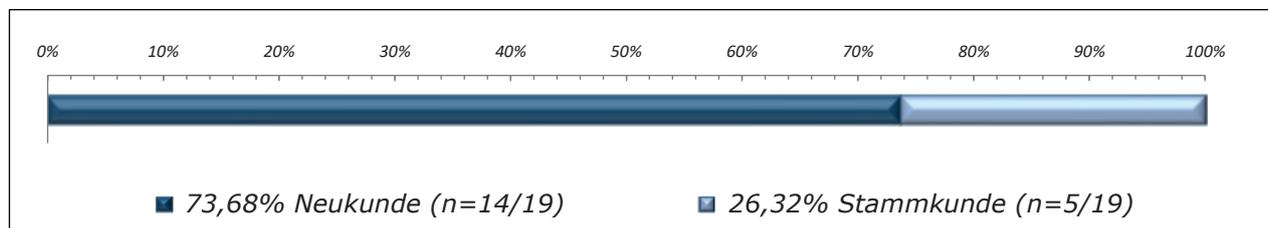
Werden Sie unser Raumdesignerhaus an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?



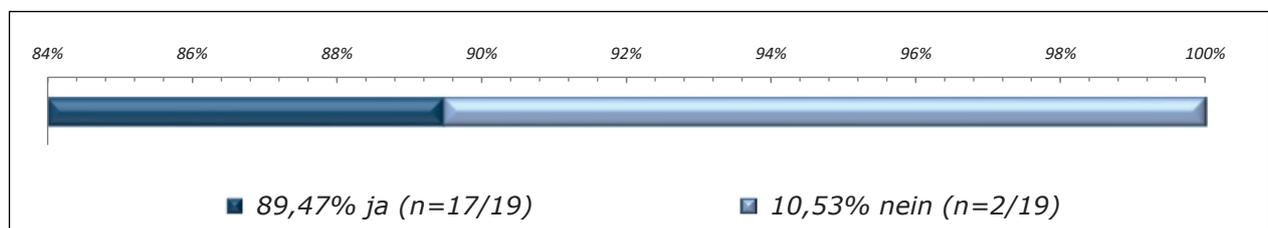
Wenn Sie an ihren nächsten Raumdesignkauf denken: werden Sie sich wieder in unserem Raumdesignerhaus informieren?



Waren Sie bei diesem Einkauf das erste mal bei uns?

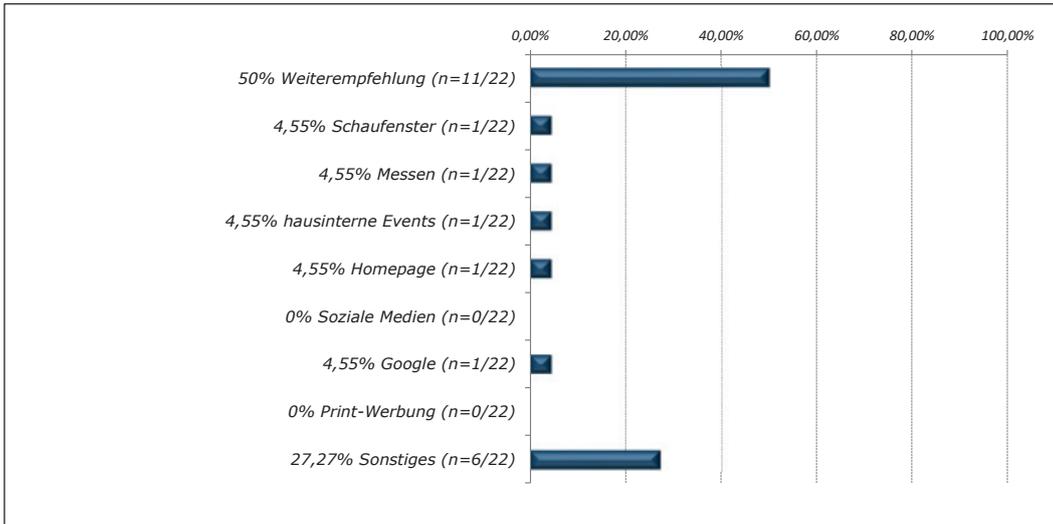


Sind Sie mit der Weiterleitung des Fragebogens einverstanden?



Allgemein

Wenn Sie das erste mal bei uns waren, wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

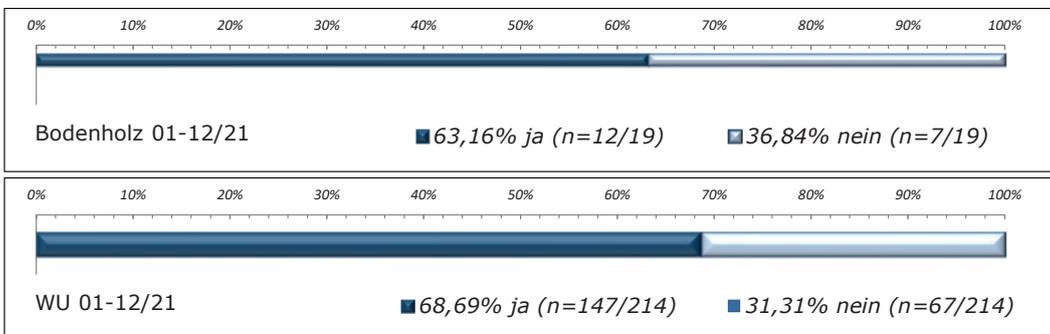


Nachbetreuung

Wurde Ihnen eine Pflege- und Gebrauchsanleitung mit der Rechnung übergeben?

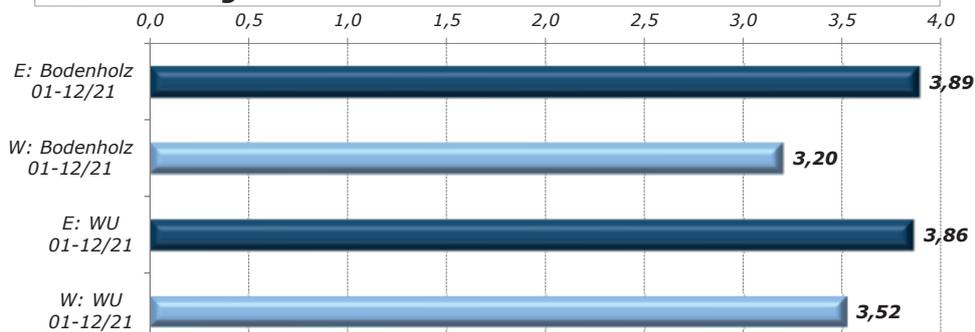


Wurden Sie nach erfolgter Lieferung/Montage durch unseren RaumdesignerIn kontaktiert?



Phasen

1 Erscheinungsbild



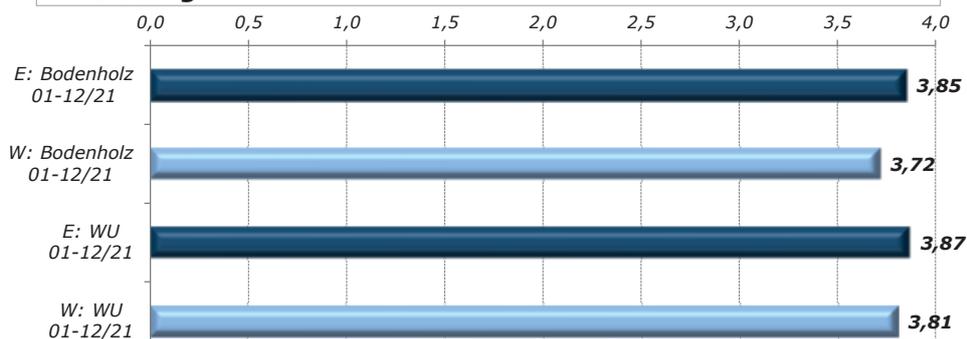
2 Empfang und Begrüßung



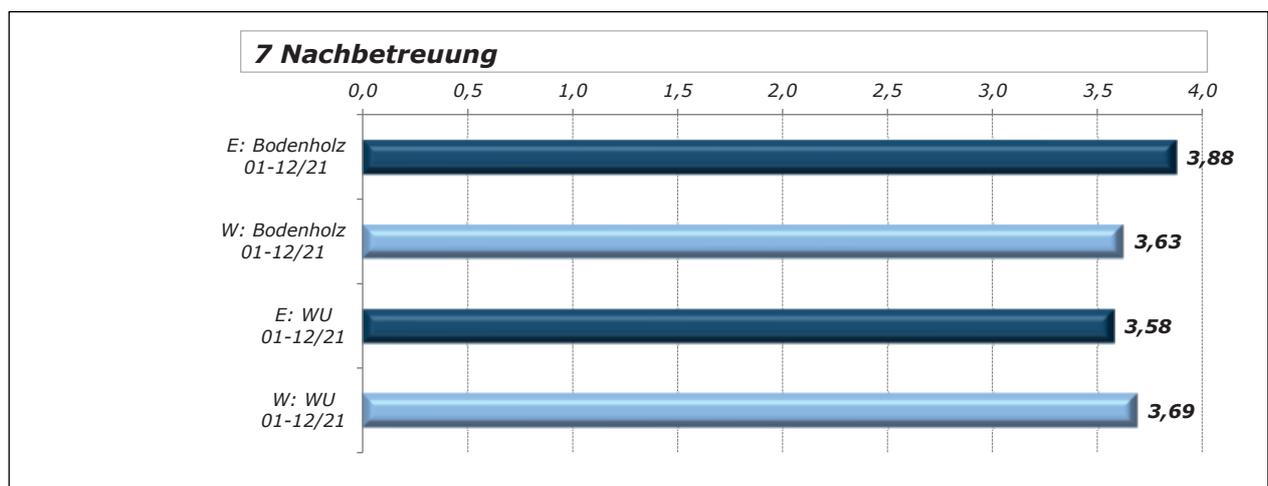
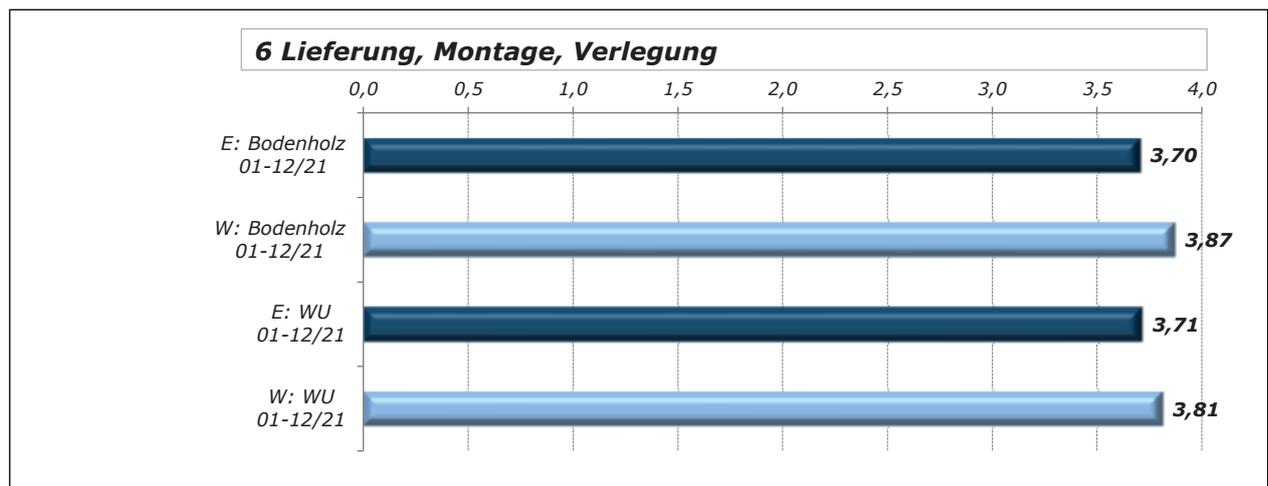
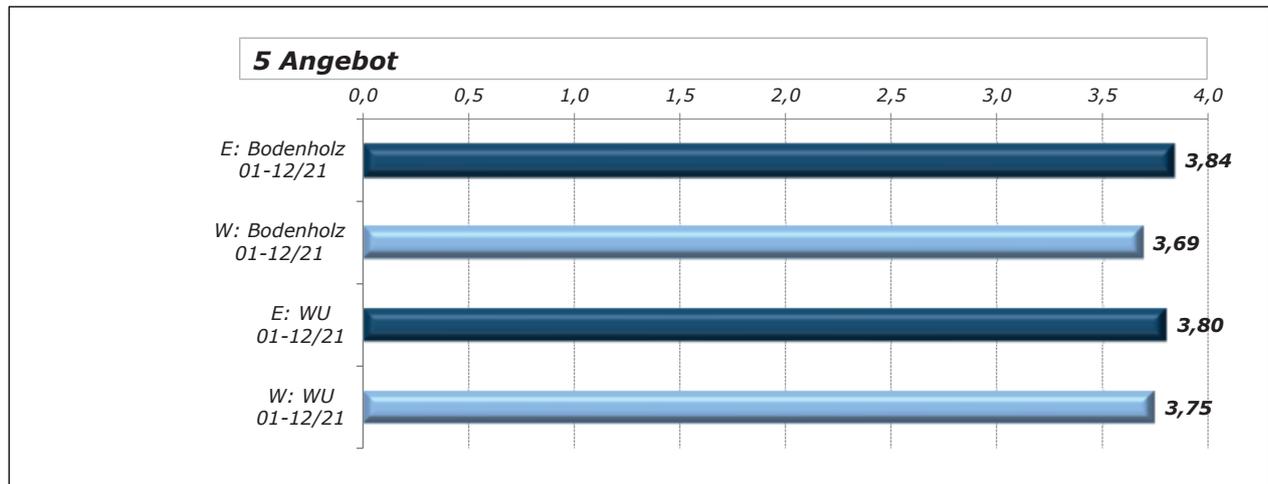
3 Schauraum



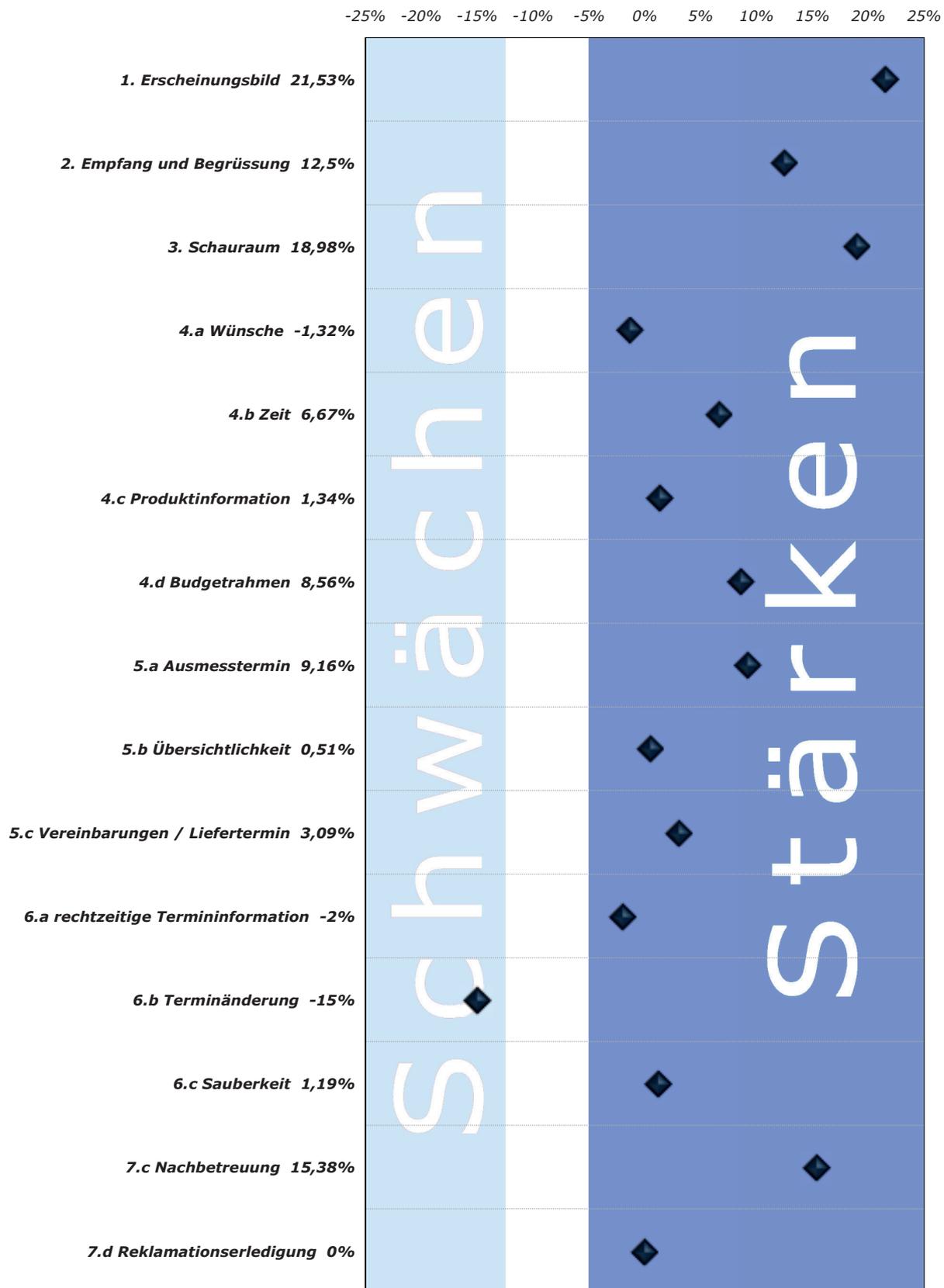
4 Beratung



Phasen

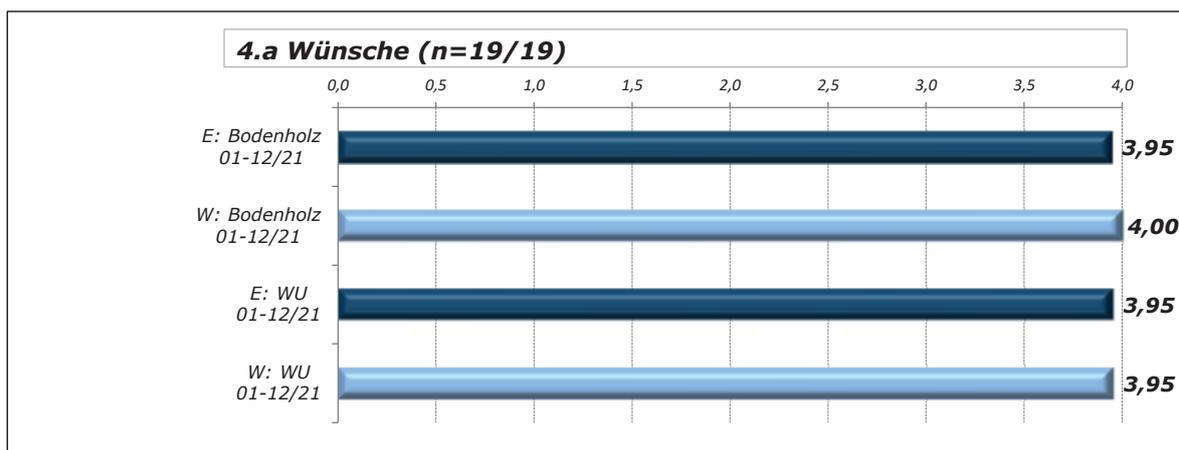
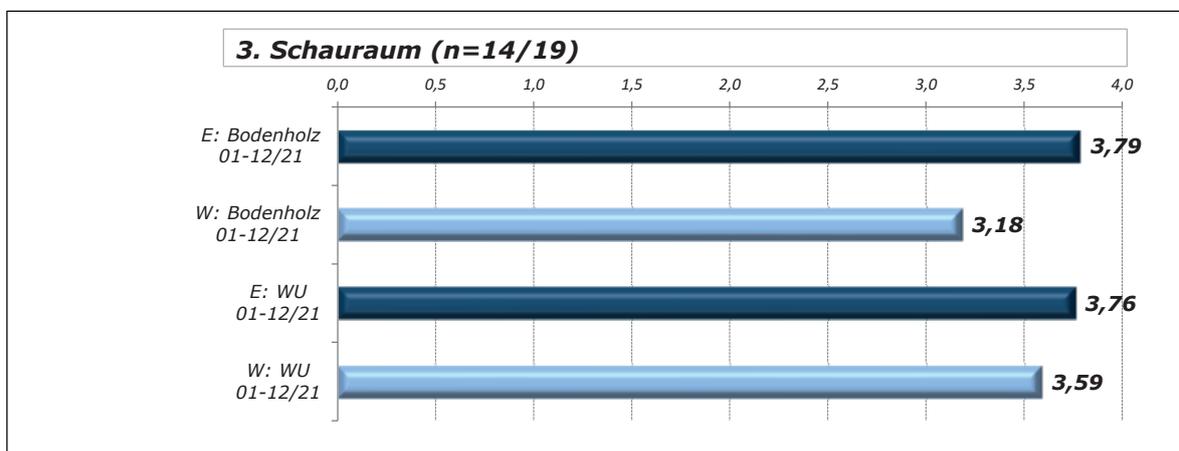
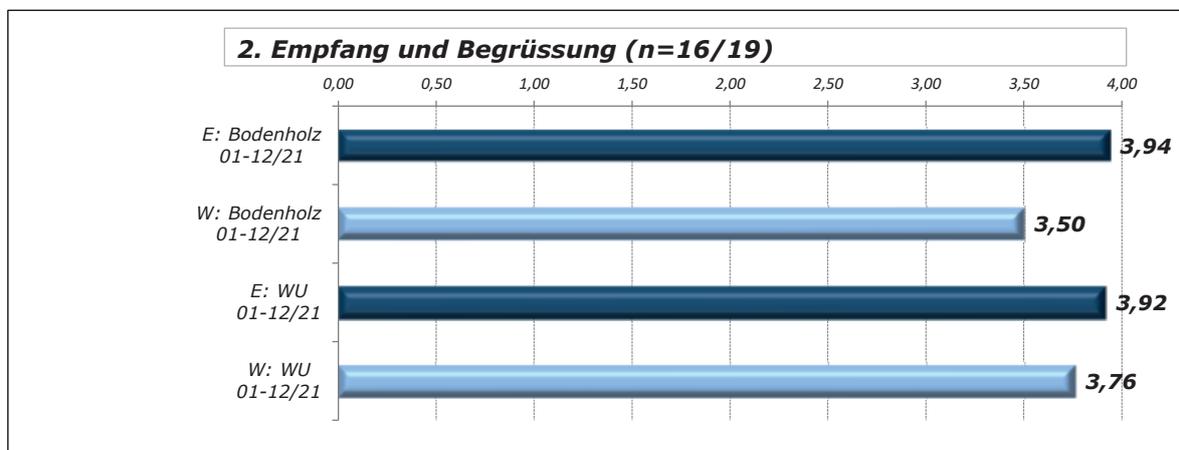
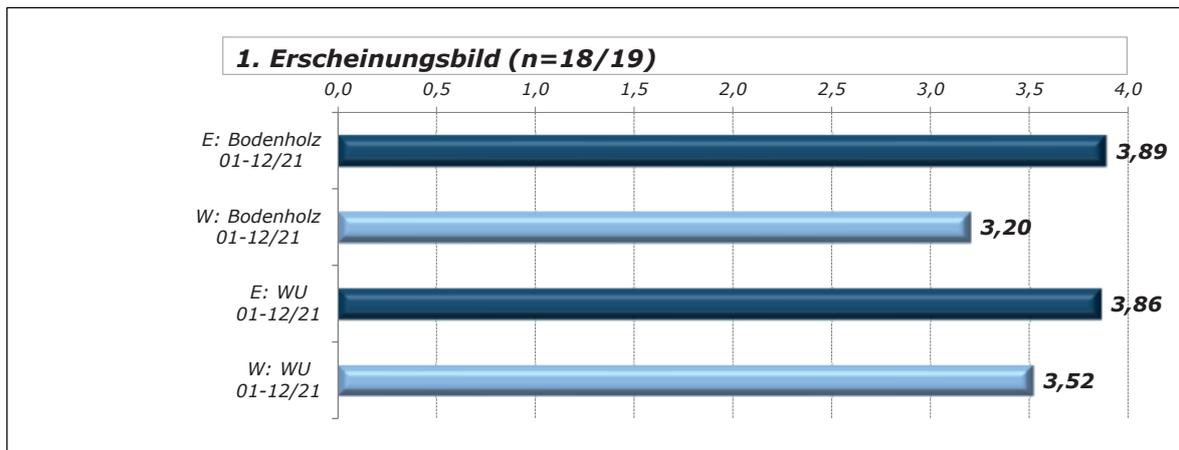


Stärken - Schwächenanalyse

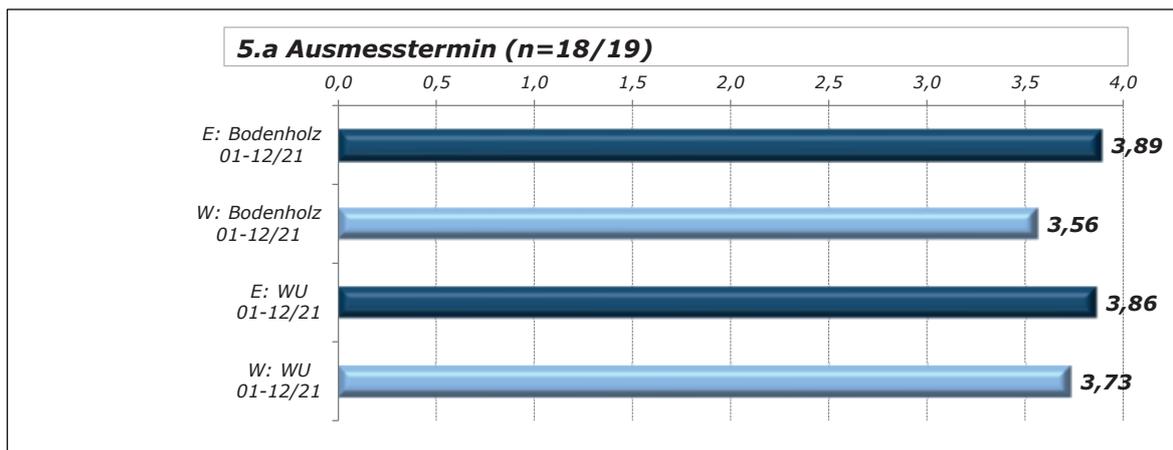
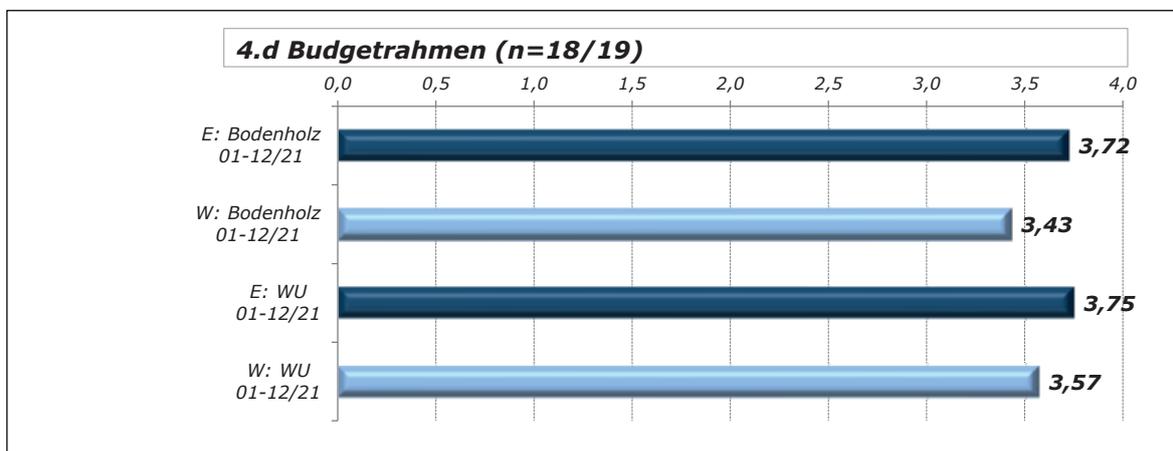
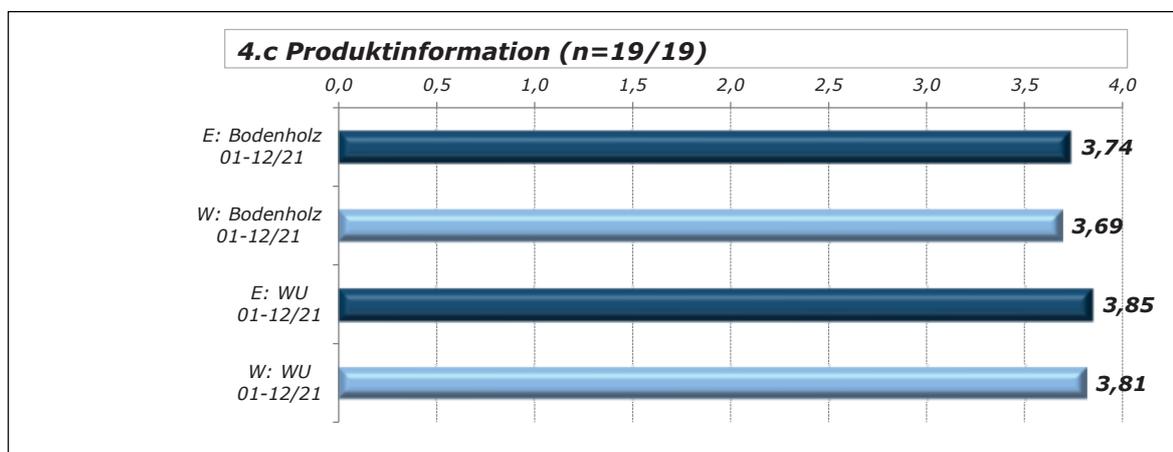
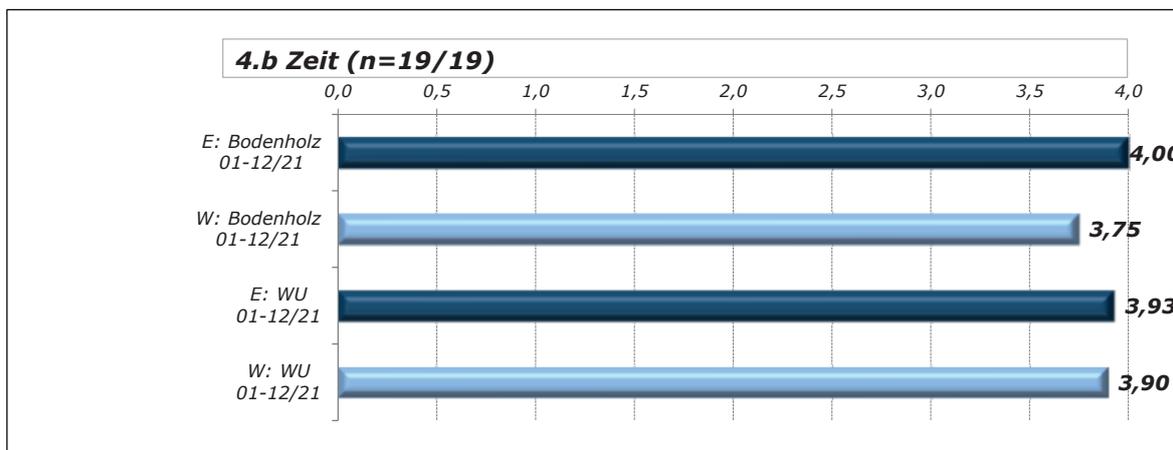


Berechnung: $[(\text{Erfüllung}/\text{Wichtigkeit})-1]$
 Beurteilung: Werte bis -5% Unterschied zur Wichtigkeit=Stärke
 ab -12,5% Unterschied zur Wichtigkeit=Schwäche

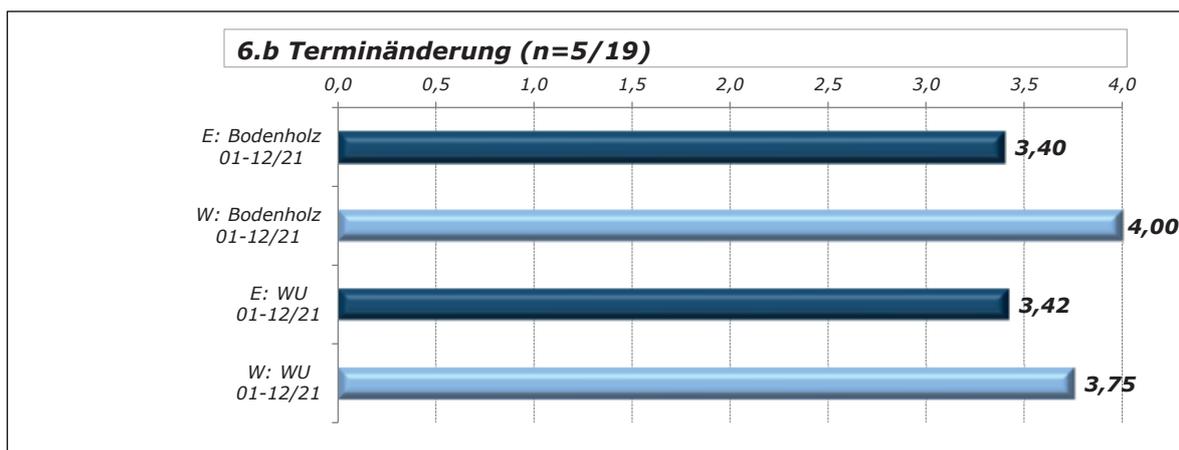
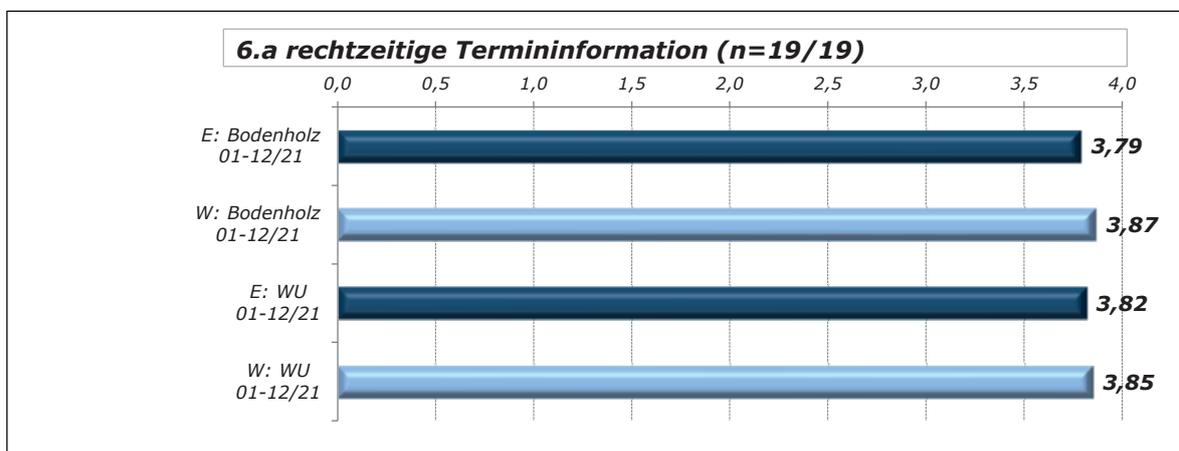
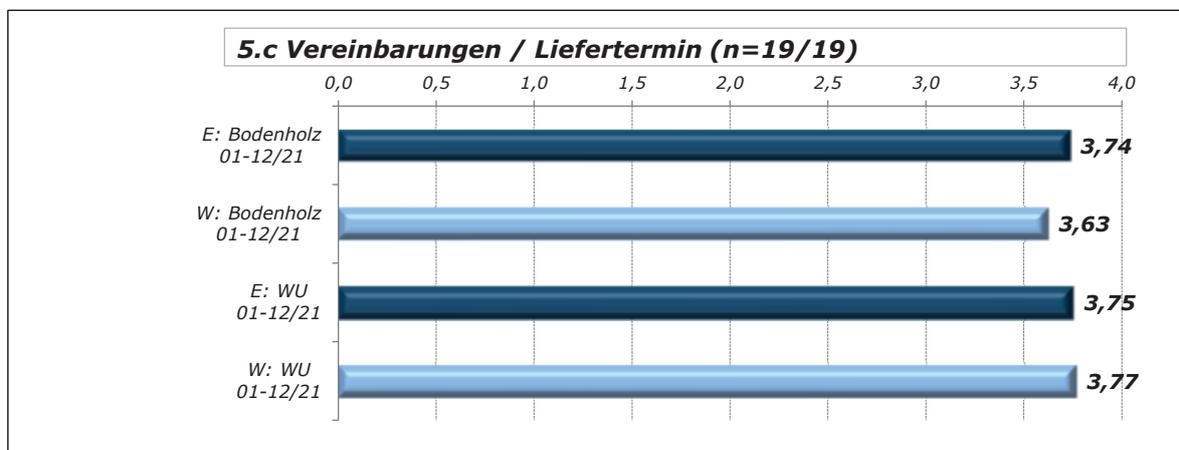
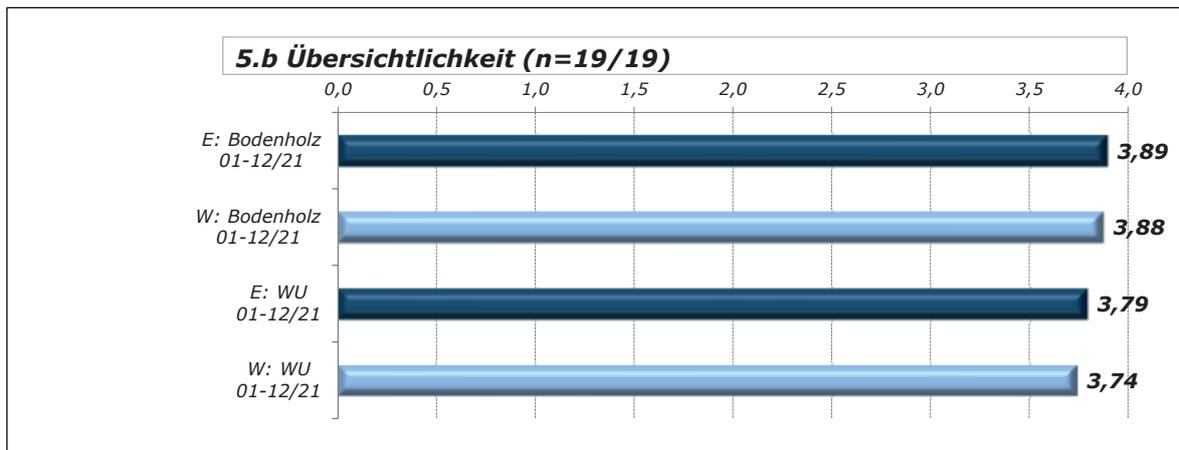
Standards 1 - 4.a



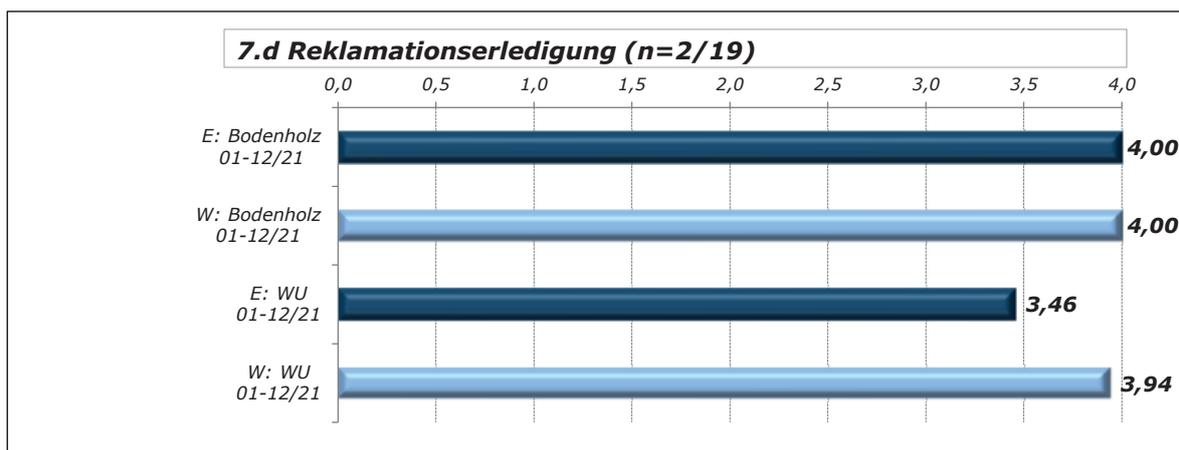
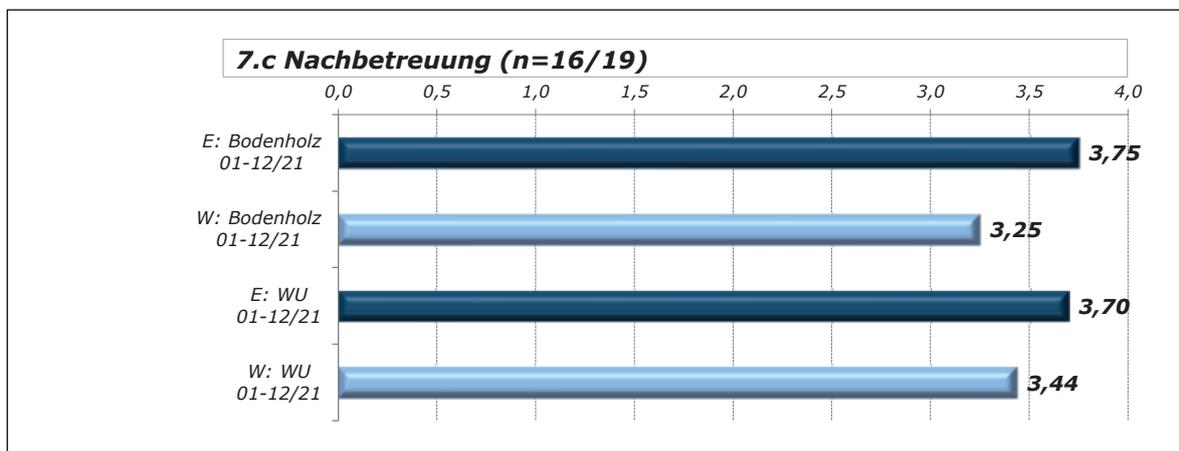
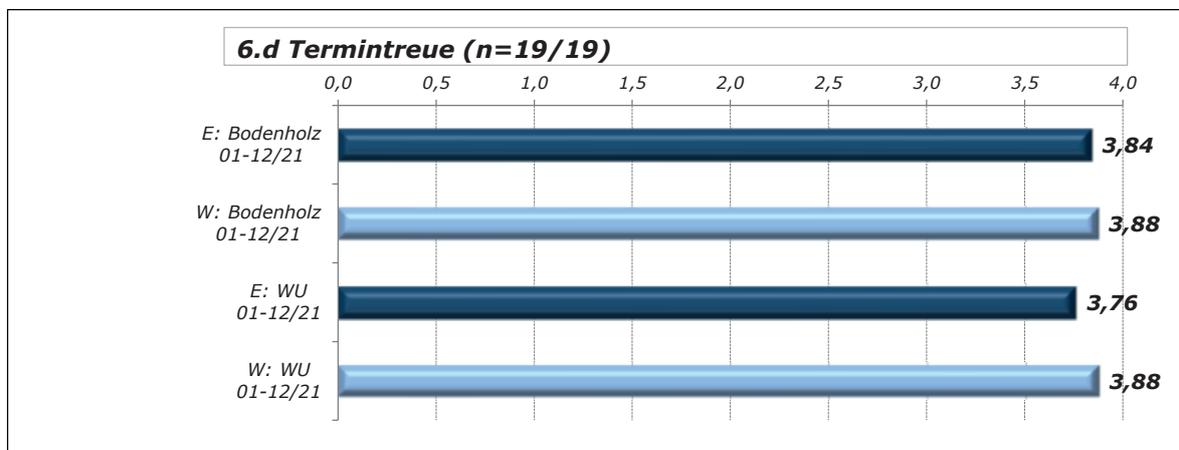
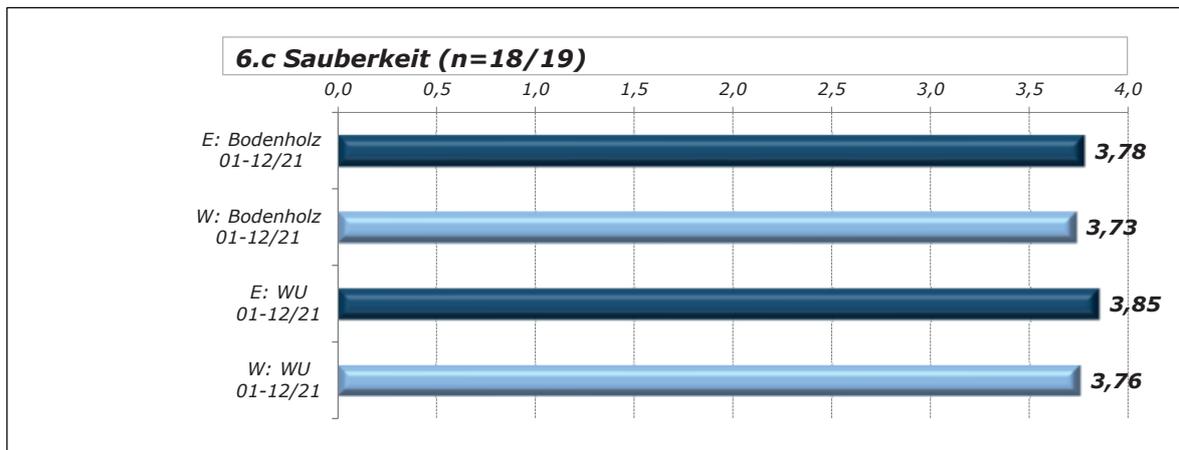
Standards 4.b - 5.a



Standards 5.b - 6.b



Standards 6.c - 7.d



Erwartungen beim Kauf		
	%	Anzahl
übertroffen	52,63%	10
erfüllt	47,37%	9
teilweise erfüllt	0,00%	0
nicht erfüllt	0,00%	0
Gesamt	100,00%	19

Empfehlung		
	%	Anzahl
ja	100,00%	19
eher ja	0,00%	0
eher nein	0,00%	0
nein	0,00%	0
Gesamt	100,00%	19

Erstkontakt		
	%	Anzahl
Neukunde	73,68%	14
Stammkunde	26,32%	5
Gesamt	100,00%	19

Anbahnung beim Kauf		
	%	Anzahl
Weiterempfehlung	50,00%	11
Schaufenster	4,55%	1
Messen	4,55%	1
hausinterne Events	4,55%	1
Homepage	4,55%	1
Soziale Medien	0,00%	0
Google	4,55%	1
Print-Werbung	0,00%	0
Sonstiges	27,27%	6
Gesamt	100,00%	22

Nächster Einkauf		
	%	Anzahl
ja	100,00%	18
eher ja	0,00%	0
eher nein	0,00%	0
nein	0,00%	0
Gesamt	100,00%	18

Pflege & Gebrauchsanleitung		
	%	Anzahl
Ja	73,68%	14
Nein	26,32%	5
Gesamt	100,00%	19

Kontaktaufnahme		
	%	Anzahl
Ja	63,16%	12
Nein	36,84%	7
Gesamt	100,00%	19

Weiterleitung des Fragebogens		
	%	Anzahl
Ja	89,47%	17
Nein	10,53%	2
Gesamt	100,00%	19

Phasen des Kundenpfads

Erfüllung			
	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1 Erscheinungsbild	19	3,89	0,31
2 Empfang und Begrüßung	19	3,94	0,24
3 Schauraum	19	3,79	0,41
4 Beratung	19	3,85	0,37
5 Angebot	19	3,84	0,35
6 Lieferung, Montage, Verlegung	19	3,70	0,53
7 Nachbetreuung	19	3,88	0,56

Wichtigkeit			
	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1 Erscheinungsbild	19	3,20	0,65
2 Empfang und Begrüßung	19	3,50	0,50
3 Schauraum	19	3,18	0,83
4 Beratung	19	3,72	0,65
5 Angebot	19	3,69	0,56
6 Lieferung, Montage, Verlegung	19	3,87	0,41
7 Nachbetreuung	19	3,63	0,90

Übersicht der Standards

Erfüllung			
	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1. Erscheinungsbild (n=18/19)	19	3,89	0,31
2. Empfang und Begrüßung (n=16/19)	19	3,94	0,24
3. Schauraum (n=14/19)	19	3,79	0,41
4.a Wünsche (n=19/19)	19	3,95	0,22
4.b Zeit (n=19/19)	19	4,00	0,00
4.c Produktinformation (n=19/19)	19	3,74	0,44
4.d Budgetrahmen (n=18/19)	19	3,72	0,45
5.a Ausmesstermin (n=18/19)	19	3,89	0,31
5.b Übersichtlichkeit (n=19/19)	19	3,89	0,31
5.c Vereinbarungen / Liefertermin (n=19/19)	19	3,74	0,44
6.a rechtzeitige Termininformation (n=19/19)	19	3,79	0,52
6.b Terminänderung (n=5/19)	19	3,40	0,80
6.c Sauberkeit (n=18/19)	19	3,78	0,42
6.d Termintreue (n=19/19)	19	3,84	0,36
7.c Nachbetreuung (n=16/19)	19	3,75	0,56
7.d Reklamationserledigung (n=2/19)	19	4,00	0,00

Wichtigkeit			
	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1. Erscheinungsbild (n=18/19)	19	3,20	0,65
2. Empfang und Begrüßung (n=16/19)	19	3,50	0,50
3. Schauraum (n=14/19)	19	3,18	0,83
4.a Wünsche (n=19/19)	19	4,00	0,00
4.b Zeit (n=19/19)	19	3,75	0,43
4.c Produktinformation (n=19/19)	19	3,69	0,68
4.d Budgetrahmen (n=18/19)	19	3,43	0,82
5.a Ausmesstermin (n=18/19)	19	3,56	0,61
5.b Übersichtlichkeit (n=19/19)	19	3,88	0,48
5.c Vereinbarungen / Liefertermin (n=19/19)	19	3,63	0,60
6.a rechtzeitige Termininformation (n=19/19)	19	3,87	0,34
6.b Terminänderung (n=5/19)	19	4,00	0,00
6.c Sauberkeit (n=18/19)	19	3,73	0,57
6.d Termintreue (n=19/19)	19	3,88	0,33
7.c Nachbetreuung (n=16/19)	19	3,25	0,90
7.d Reklamationserledigung (n=2/19)	19	4,00	0,00