



IC Mystery Shopping

Sonnenschutz  
Händleruntersuchung in  
Deutschland und Österreich  
2021

In Österreich und Deutschland nutzen fast **90%** der Bevölkerung das Internet als erste Informationsquelle und Erstkontaktmöglichkeit beim Kauf eines Produktes. Vor allem durch die Corona-Krise, gewann die Online-Kommunikation noch weiter an Stellenwert. Aufgrund der zunehmenden Wichtigkeit des Online-Vertriebskanals untersucht Interconnection den Umgang mit Online-Anfragen in der Sonnenschutzbranche im Rahmen einer Mystery Shopping Studie.

- Das **IC Mystery-Shopping Sonnenschutz** liefert Ihnen alle notwendigen Informationen für eine effiziente Vertriebspolitik am hart umkämpften Sonnenschutzmarkt.
- Untersucht werden Händler der marktanteilstärksten Sonnenschutzhersteller in Deutschland und Österreich im Umgang mit einer konkreten online Anfrage.
- Beleuchtet werden konkrete Selling Skills, Antwortgeschwindigkeit und Umgang mit verschiedenen Fragestellungen.



# Methodischer Steckbrief

- **SELLING SKILLS:** Wir analysieren die Kompetenz, USP, Empathie, Bedarfsorientierung, Cross-Selling, Kommunikationspräferenz (Mail, Telefon, persönliches Treffen), sowie auch die Abschlussorientierung der Top Marken.
- **HARD FACTS:** Wir analysieren außerdem die Antwortgeschwindigkeit auf die Anfrage, den Umgang mit drei konkreten Fragestellungen und Preise für außenliegenden Sonnenschutz und Terrassenüberdachung.
- Alle Kategorien werden mit Scoring-Modellen getrennt ausgewertet. Dementsprechend können die Ergebnisse bzgl. Antwortgeschwindigkeit, Informationsgehalt etc. differenziert betrachtet werden.



## Methodik

Email und Anruf

## Ablauf

1. Anfrage per E-Mail/Kontaktformular
2. *Reminder E-Mail*
3. *Reminder Anruf*

## Länder

Deutschland  
Österreich

## Stichprobengröße

$N > 150$  pro Land

## Erhebungszeitraum

April/Mai 2021

## Deutschland

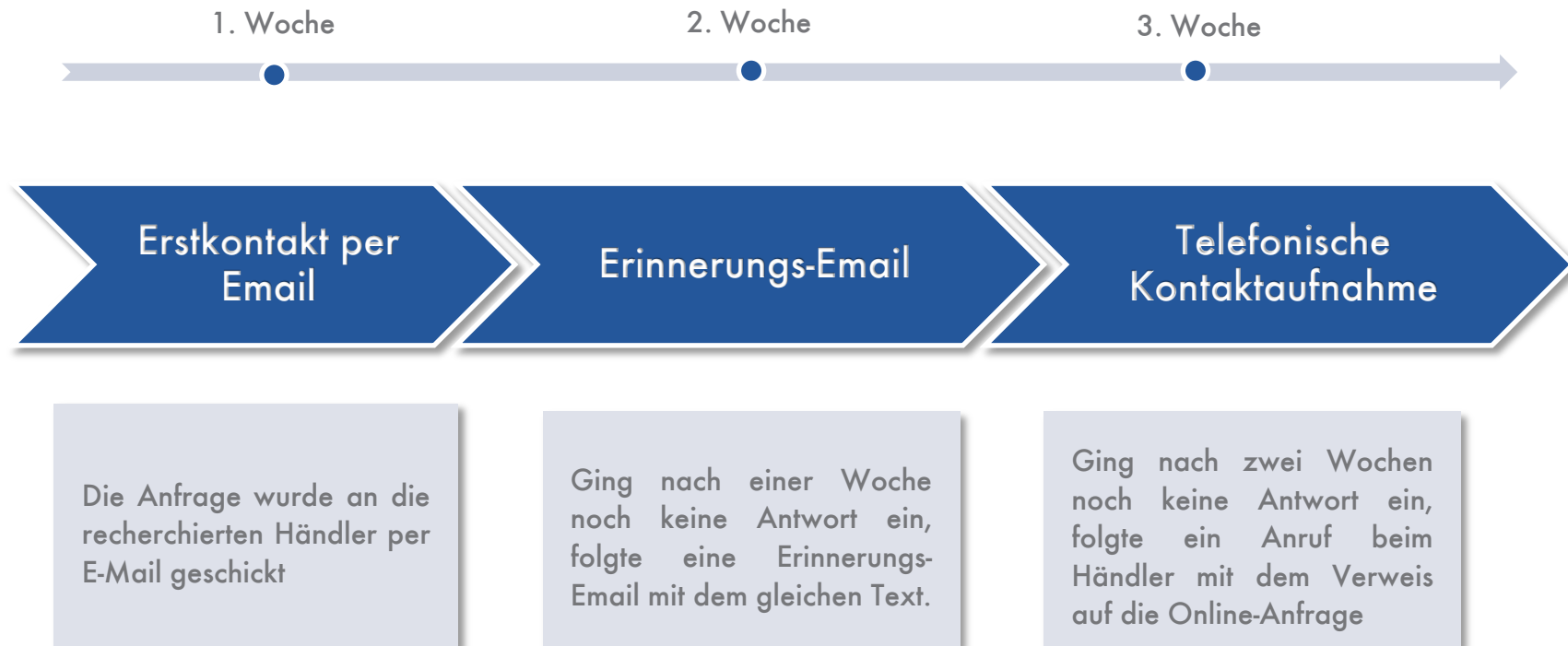


## Österreich



# Ablauf des IC Online Mystery - Shopping

Methodenmix: Händler werden per Email und Telefon kontaktiert



In der Anfrage wurden genaue Eckdaten des Renovierungsobjekts geschickt.

- ✓ Aufgrund des Renovierungsvorhabens benötigen wir außenliegenden Sonnenschutz. Das Objekt ist maximal 45km vom Händler entfernt.
- ✓ Benötigt wird motorisierter Sonnenschutz für 8 Fenster (105x135cm), 2 Fenster (90x100cm) und 1 Mal Terrassenüberdachung (bei einer Terrassengröße von 4,5m Breite x 5,5m Länge)
- ✓ Wir möchten **Empfehlungen bzw. Vorschläge** für außenliegenden Sonnenschutz für Fenster, sowie für eine Terrasse.

Darüber hinaus wurden einige Fragen gestellt und untersucht:

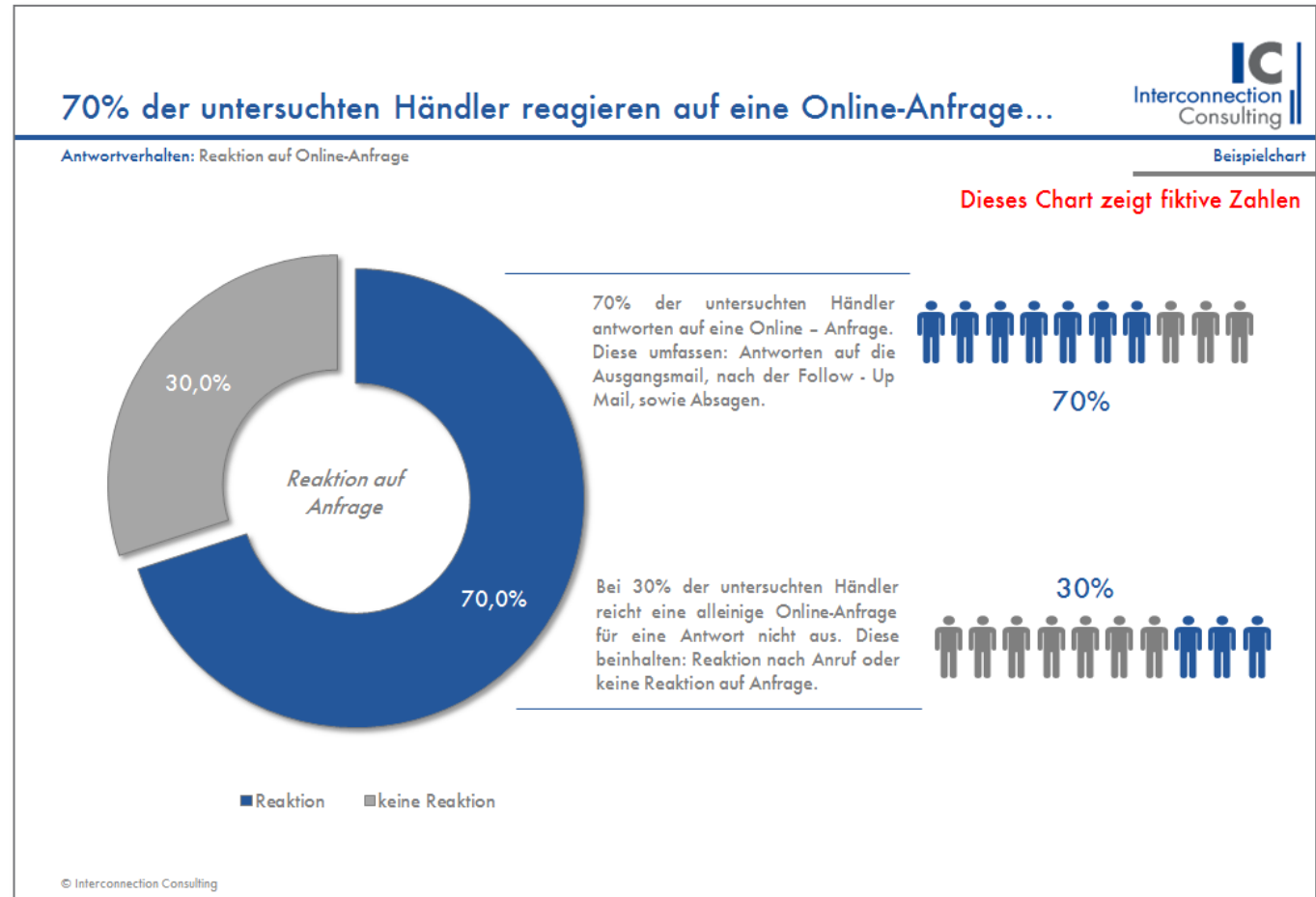
- Bieten Sie Montage (Einbau) an?
- Wie lange ist die Lieferzeit?
- Welche Garantie bzw. Gewährleistungen bieten Sie an?

Da diese Studie den Umgang mit Online-Anfragen untersucht, wurde bewusst keine Telefonnummer angegeben.

Die Auswertung der Soft Facts basiert auf den subjektiven Empfindungen des Studienautors.

Kriterium	„Was steckt dahinter?“	Bewertung (1 bis 4 Sterne)
Kompetenz	Wie ausführlich wurden die Fragen bearbeitet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Keine (kompetente) Beantwortung der Fragen</li> <li>★★★★ Berater vermittelt hohe Kompetenz bei allen Fragen</li> </ul>
USP	Wurde erwähnt, warum die Fenster der Firma X eine gute Wahl sind und was sie von der Konkurrenz abhebt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Alleinstellungsmerkmal wird nicht übermittelt</li> <li>★★★★ Dem Kunden ist klar, was die Fenster X ausmacht und was sie von der Konkurrenz abhebt</li> </ul>
Empathie	Geht der Bearbeiter auf die Situation ein? Bringt er persönliche Elemente in die Beantwortung ein und baut man Vertrauen auf?	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Keine Persönliche Note</li> <li>★★★★ Person gelingt es in der E-Mail, eine persönliche Beziehung aufzubauen/geht auf persönliche Details der Anfrage ein</li> </ul>
Bedarfsorientierung	Erfasst der Berater den Bedarf des Kunden und geht er darauf ein, was ihm wirklich wichtig ist	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Keine Bedarfsanalyse erkennbar</li> <li>★★★★ Händler versucht Bedarf zu ermitteln, bietet Optionen</li> </ul>
Abschlussorientierung	Bietet der Berater ein Treffen an? Stellt er weitere Fragen? Gibt er die Möglichkeit weiterhin per E-Mail zu kommunizieren?	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Nach der Übermittlung des Angebots kein weiterer Kontakt</li> <li>★★★★ Händler versucht weiterhin Kontakt aufzunehmen und Abschluss zu erzielen</li> </ul>

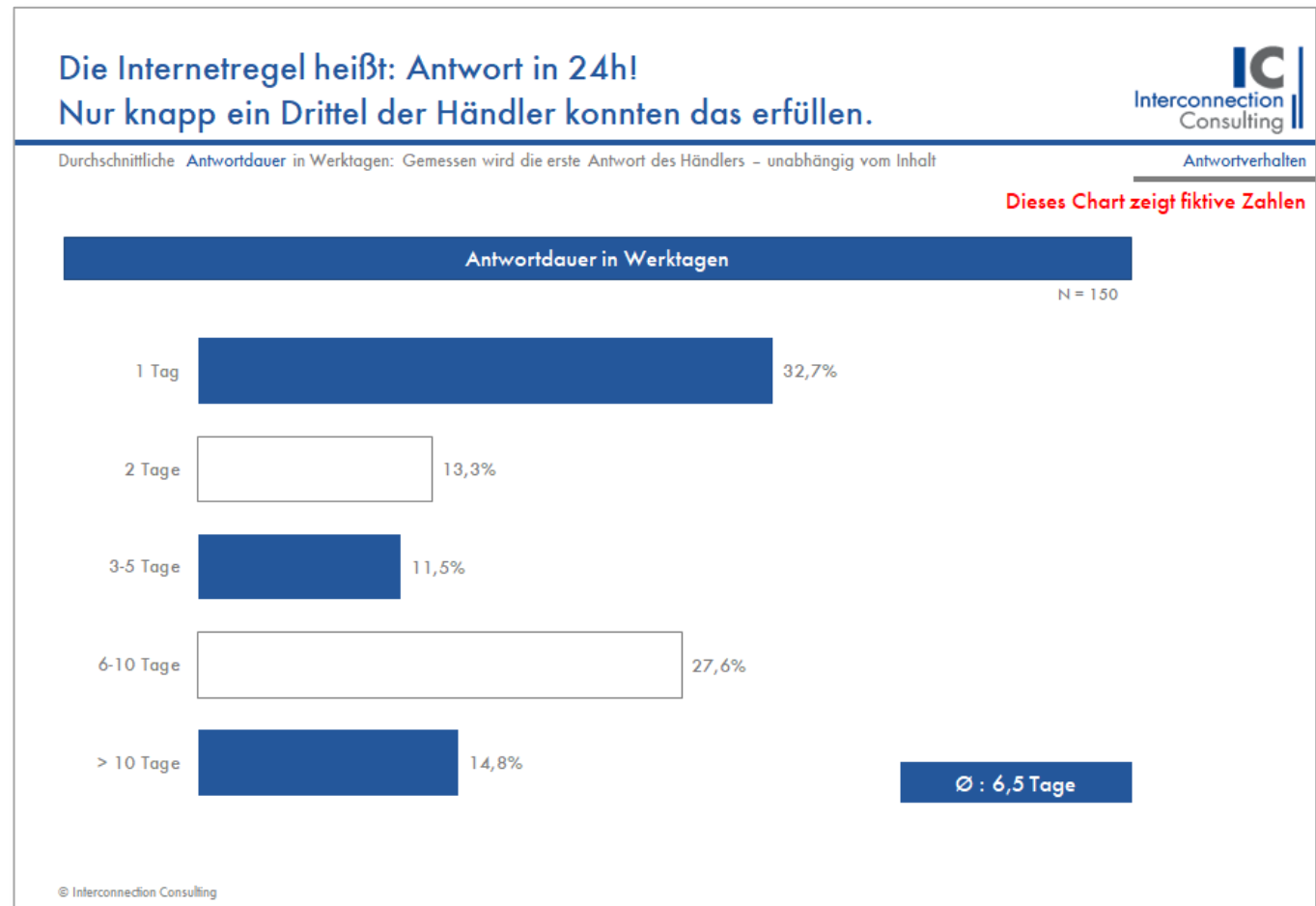
- Auswertung erfolgt gesamt und für jedes einzelne Unternehmen.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.





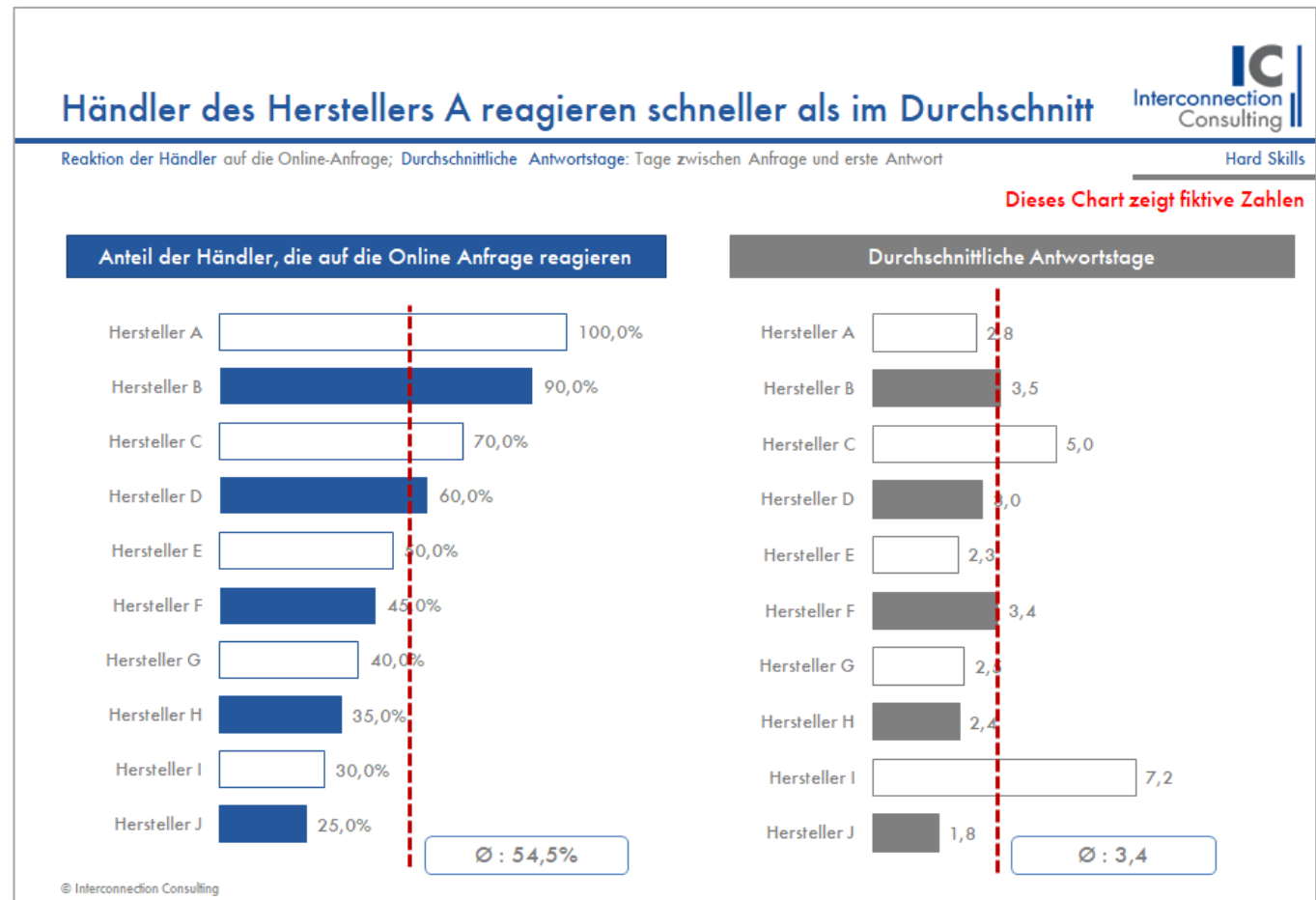
# Wie schnell melden sich die Händler beim Kunden?

- Untersuchung der Antwortdauer der Händler im Namen der Marke in Werktagen .
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



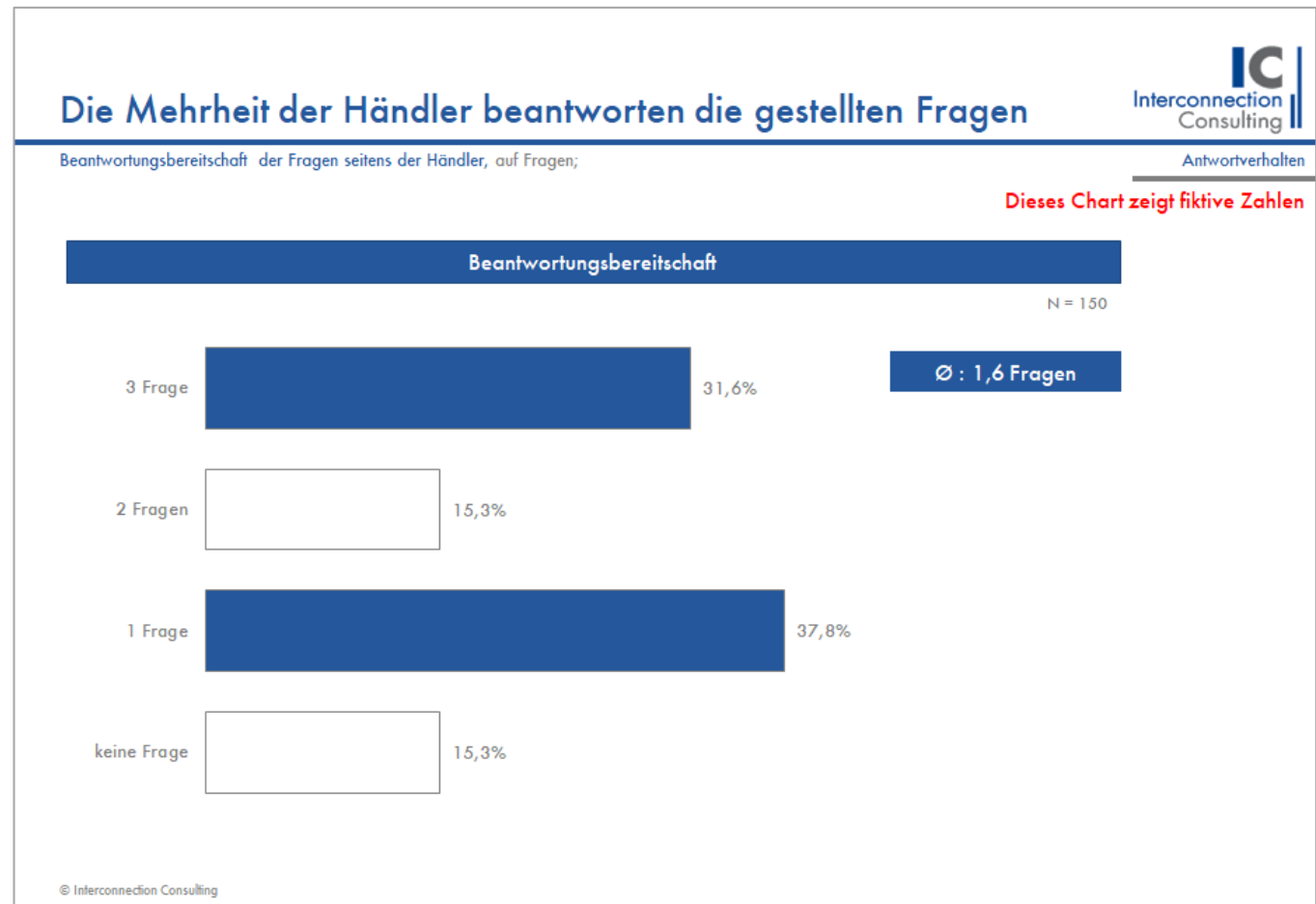
# Wessen Händler reagiert auf die Anfrage am schnellsten?

- Untersuchung der Antwortdauer der Händler pro Hersteller im Vergleich und der Anteil der Händler pro Hersteller, die auf die Anfrage reagieren.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



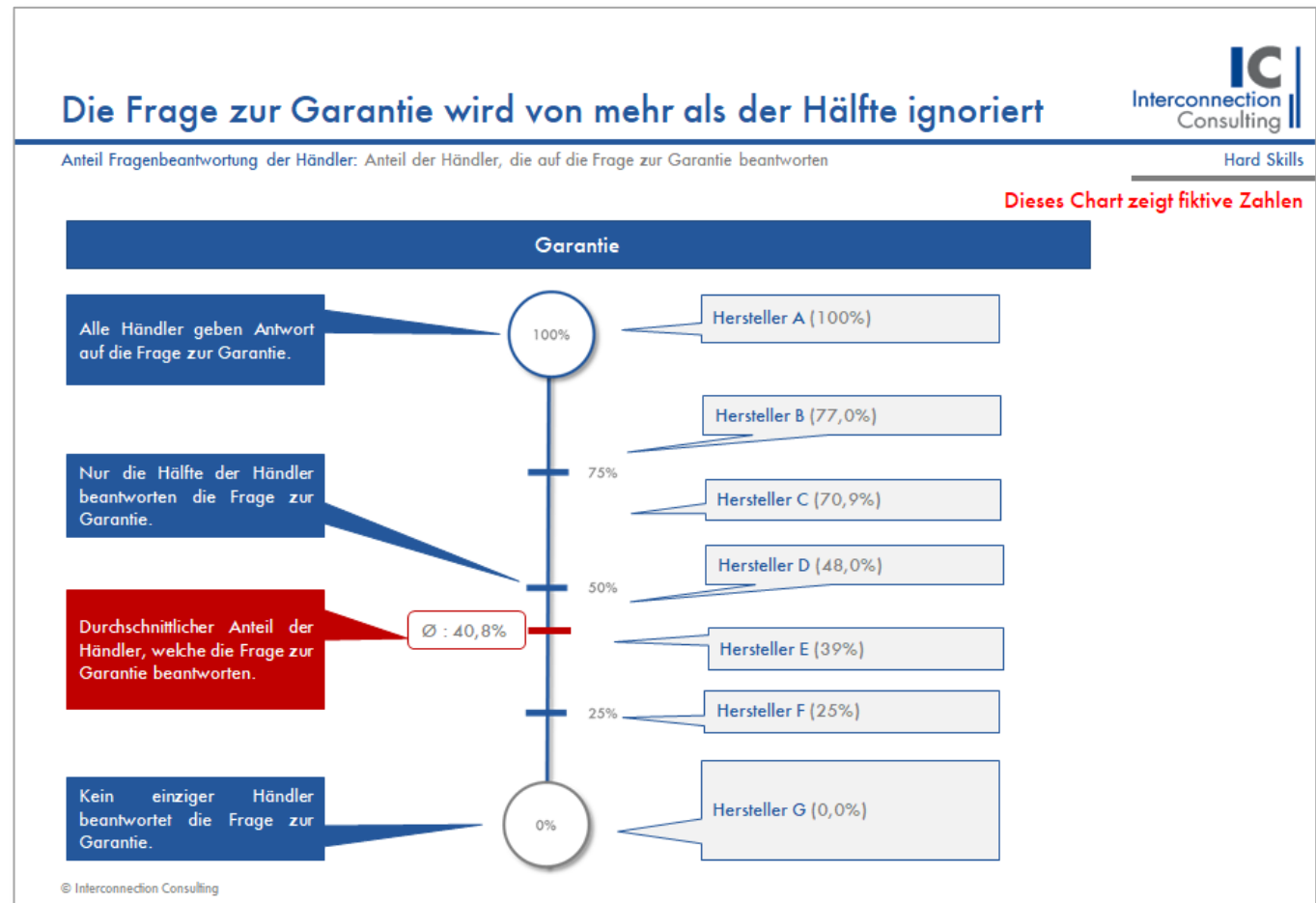
# Wie viele Fragen beantworten die Händler?

- Untersuchung der Beantwortungsbereitschaft der Händler auf die gestellten Fragen.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



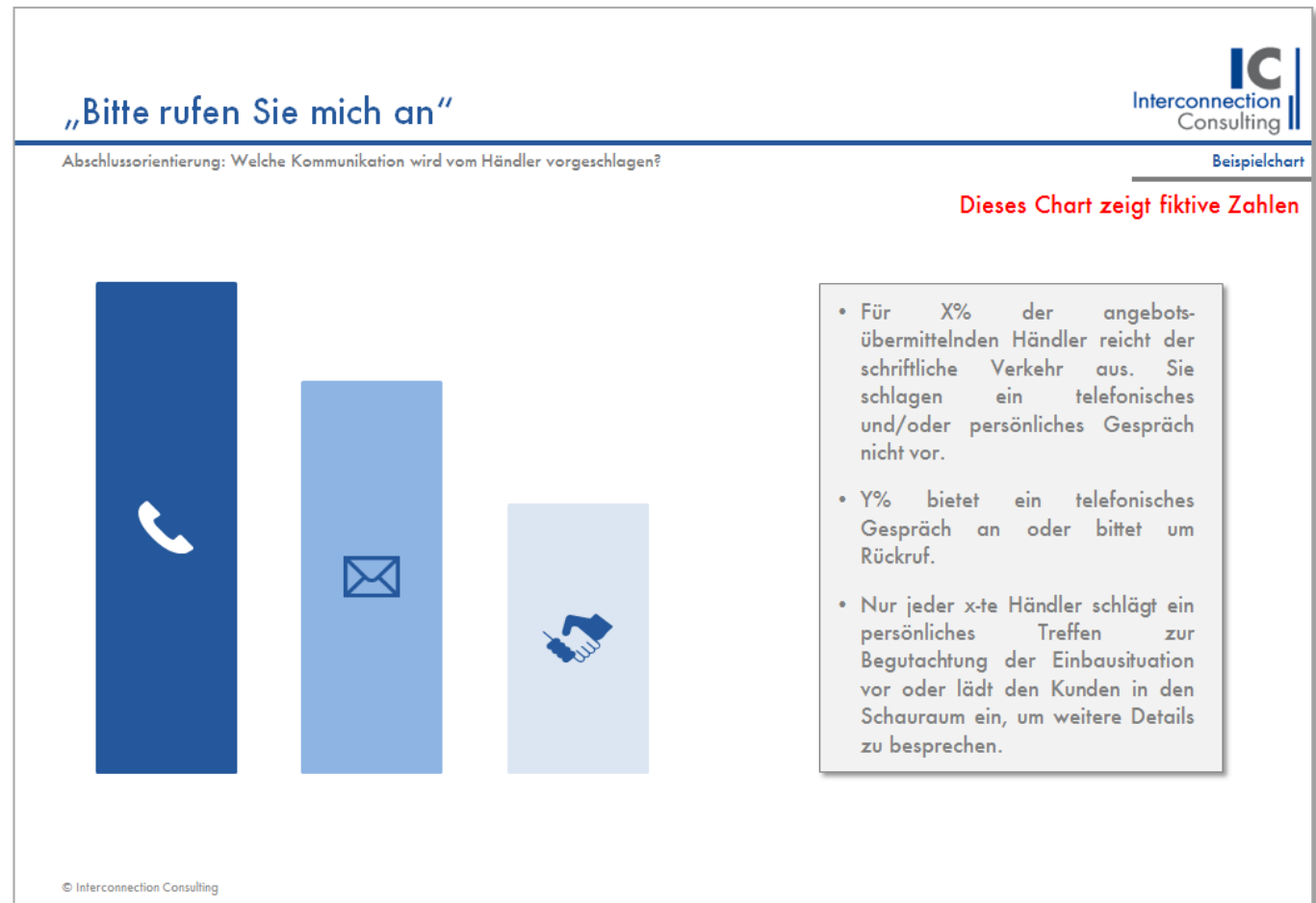
# Wessen Händler beantworten die gestellte Frage zur Garantie?

- Untersucht wird der Anteil der Händler pro Hersteller, welche die Frage zur Garantie beantworten
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



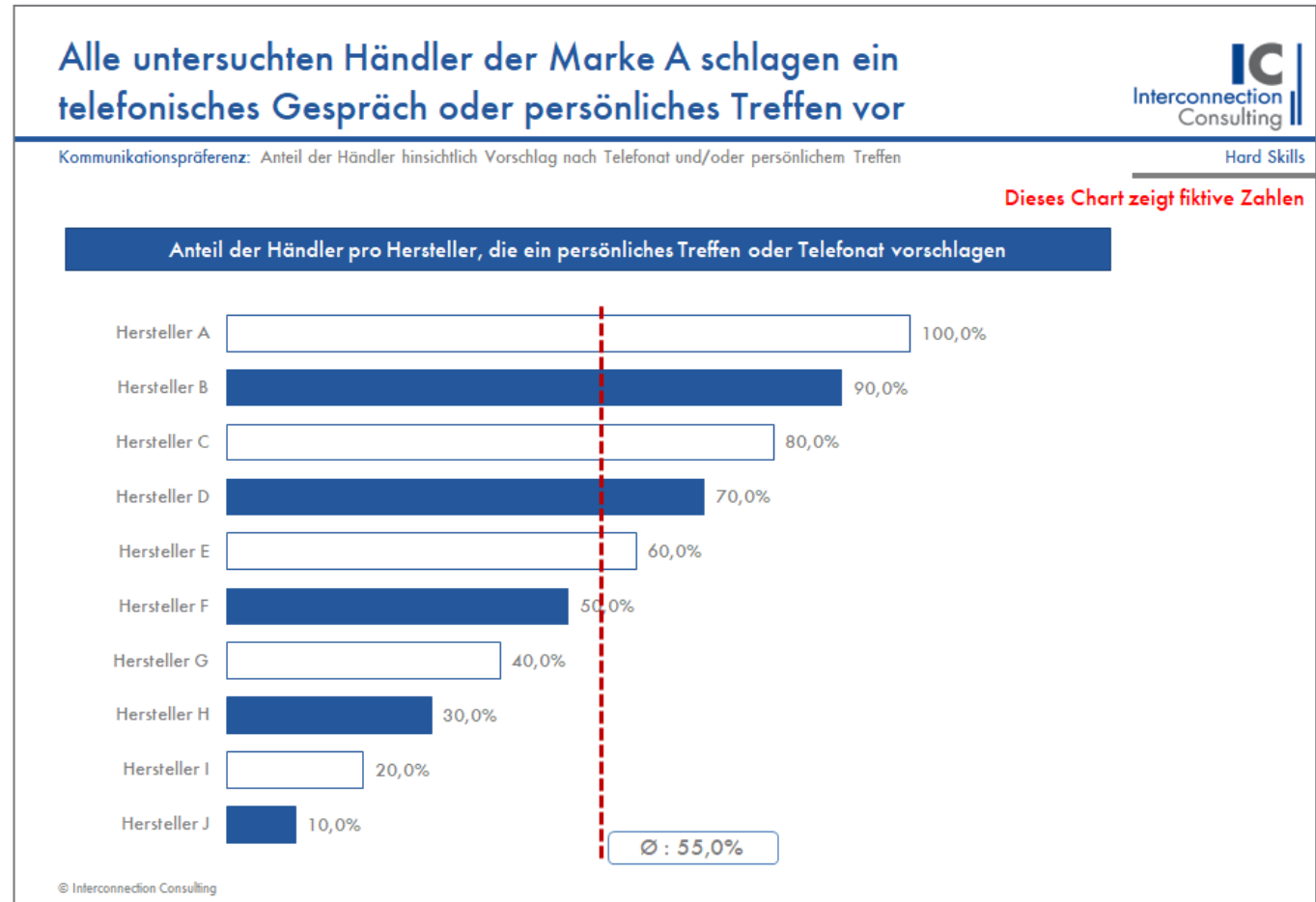
# Welche Kommunikationskanäle bevorzugen die Händler?

- Untersucht werden die Kommunikationspräferenz – Anruf, E-Mail oder Treffen - der Händler.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



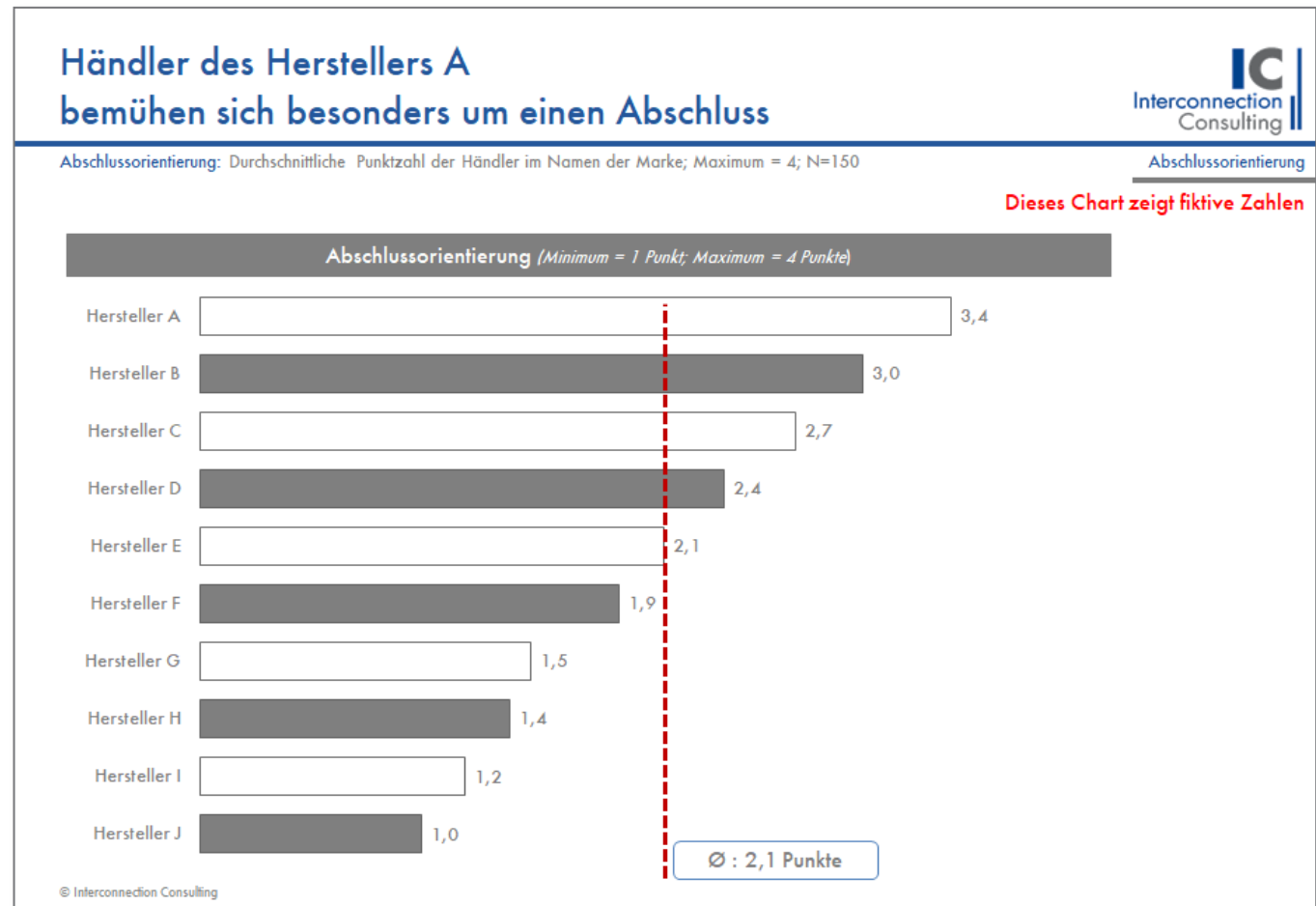
# Welche Händler schlagen ein persönliches Treffen oder Telefonat vor?

- Untersucht wird der Anteil der Händler pro Hersteller, die ein telefonische Gespräch oder persönliches Treffen vorschlagen.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



# Wessen Händler bemühen sich besonders um den Abschluss?

- Untersucht wird die Abschlussorientierung der Händler im Verkaufsprozess.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



# Wer stellt die TOP Händler in Sachen Selling-Skills?

- Basierend auf der Gesamtpunktzahl der einzelnen Händler werden die TOP 7 Händler hinsichtlich Selling-Skills gelistet.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.

Händler der Marke A stellen die TOP Händler in Sachen Selling-Skills

IC  
Interconnection  
Consulting

Ranking der Top-Händler: Gesamtpunktzahl; Minimum = 7 Maximum = 28; N=150

Ranking

Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen

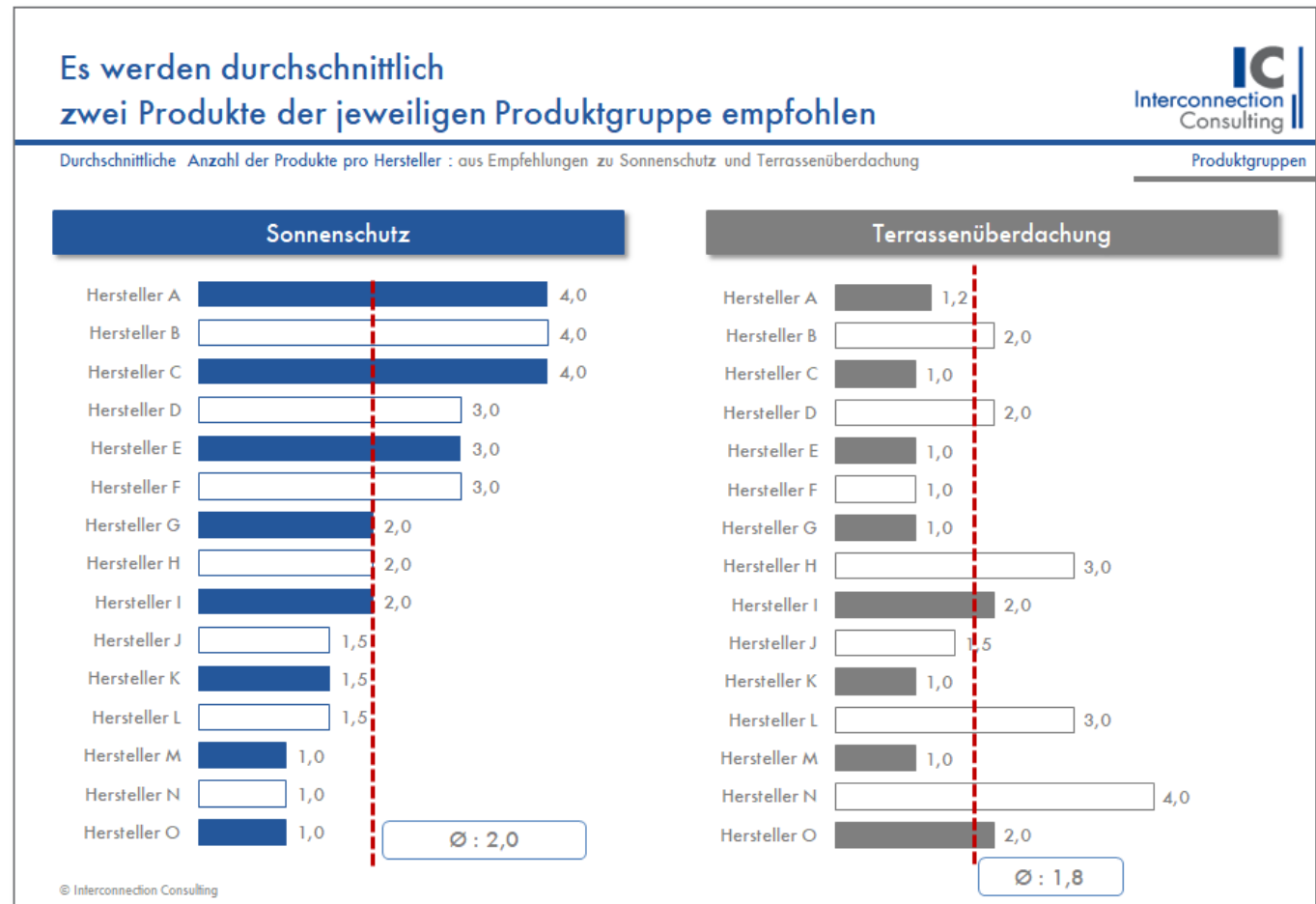
Ranking im Gesamtvergleich	Vertretene Marke	Händler	Gesamtpunktzahl
1	Hersteller A	Händlername	25
2	Hersteller A	Händlername	24
3	Hersteller B	Händlername	22
4	Hersteller C	Händlername	21
5	Hersteller A	Händlername	20
6	Hersteller A	Händlername	20
7	Hersteller D	Händlername	20

© Interconnection Consulting



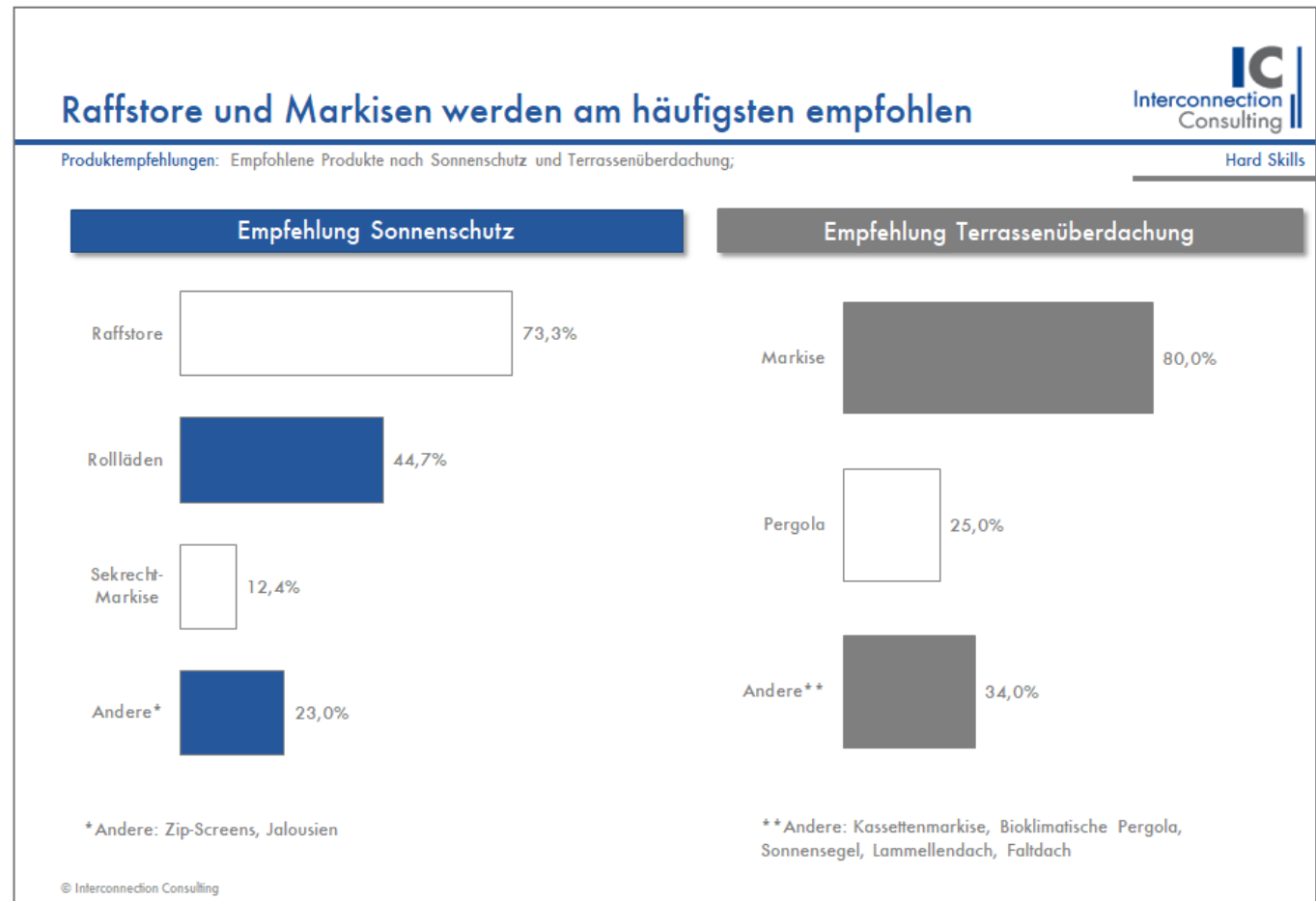
# Wie viele verschiedene Produkte bieten die Händler an?

- Untersucht wird die Anzahl der empfohlenen Produkte für außenliegenden Sonnenschutz und Terrassenüberdachung.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



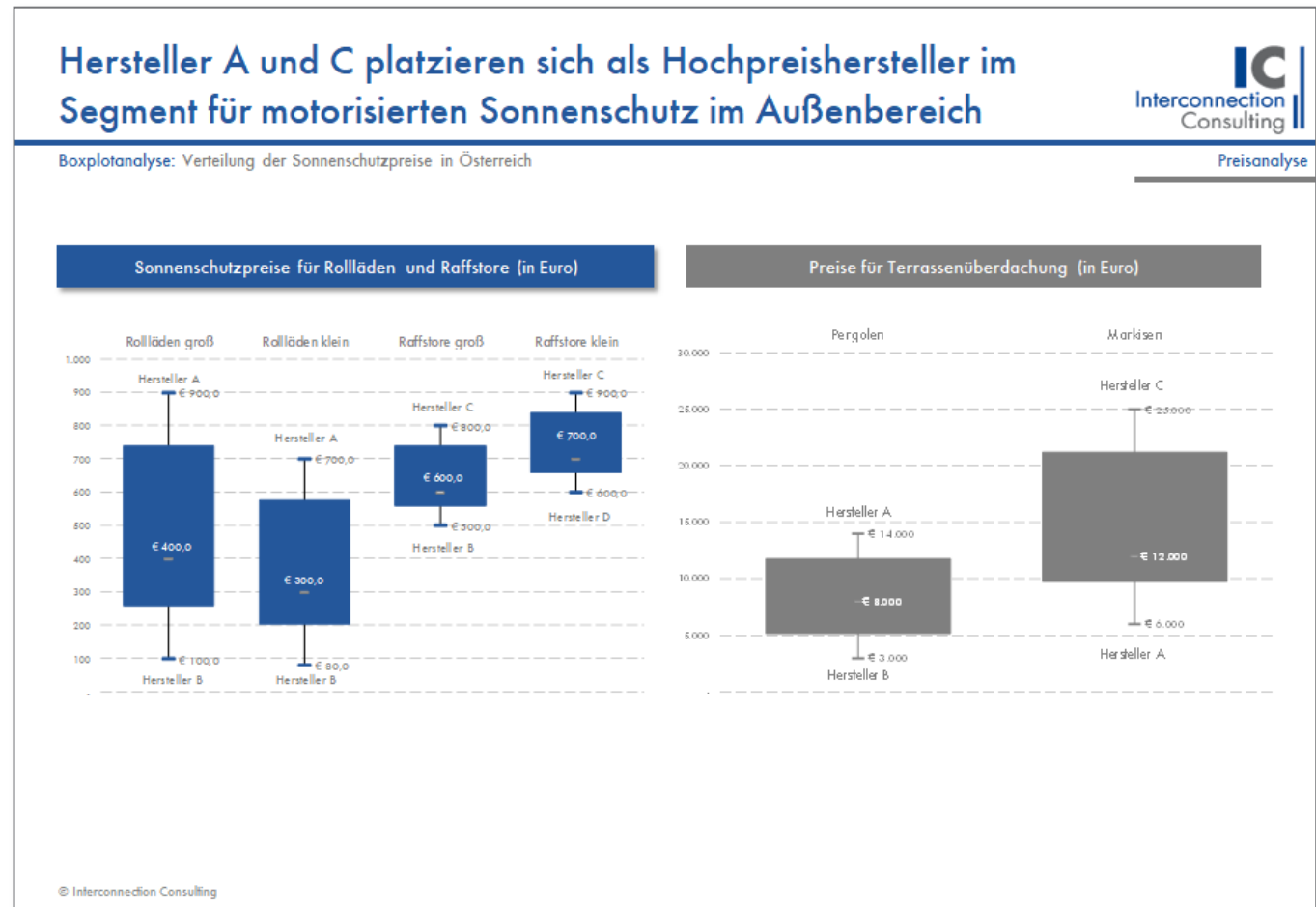
# Welche Produkte bieten die Händler an?

- Untersucht wird die angebotenen Produkttypen für außenliegenden Sonnenschutz und Terrassenüberdachung.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



# Wo bekommt man in Österreich die günstigsten Rollläden?

- Untersucht werden die Händlerpreise für außenliegenden Sonnenschutz, wie Rollläden, Raffstore etc, und Terrassenüberdachung (Pergola und Markise).
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



# IC Online Mystery Shopping – Sonnenschutz

## Händleruntersuchung in Deutschland/Österreich 2021

	IC Jahresbezug*	IC Einzelbezug
IC Mystery Shopping® 2021 Deutschland	€ 2.950,-	
IC Mystery Shopping® 2021 Österreich	€ 2.950,-	
<b>Kombi Package</b> IC Mystery Shopping® 2021 Deutschland und Österreich	€ 4.950,-	

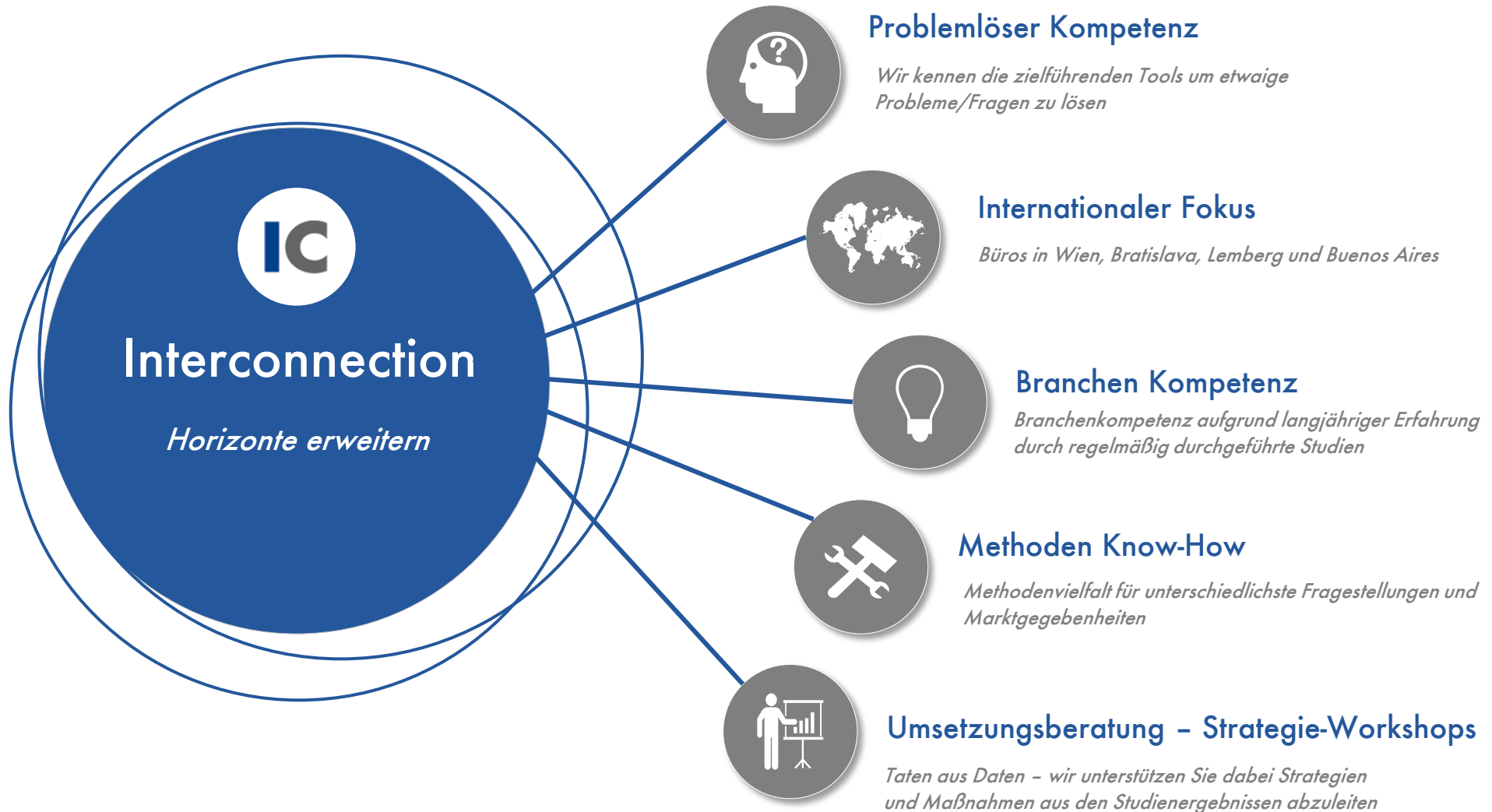
\***Jahresbezug:** 25% Preisvorteil im Vergleich zum Einzelbezug. Der Jahresbezug kann nach Erhalt von zwei Studien spätestens am 31.12. im Jahr der letzten bezogenen Studie gekündigt werden. Wenn der Jahresbezug nicht gekündigt wird, verlängert er sich automatisch um ein weiteres Jahr. Preisänderungen müssen von Interconnection mindestens sechs Wochen vor dem 31. Dezember bekannt gegeben werden.

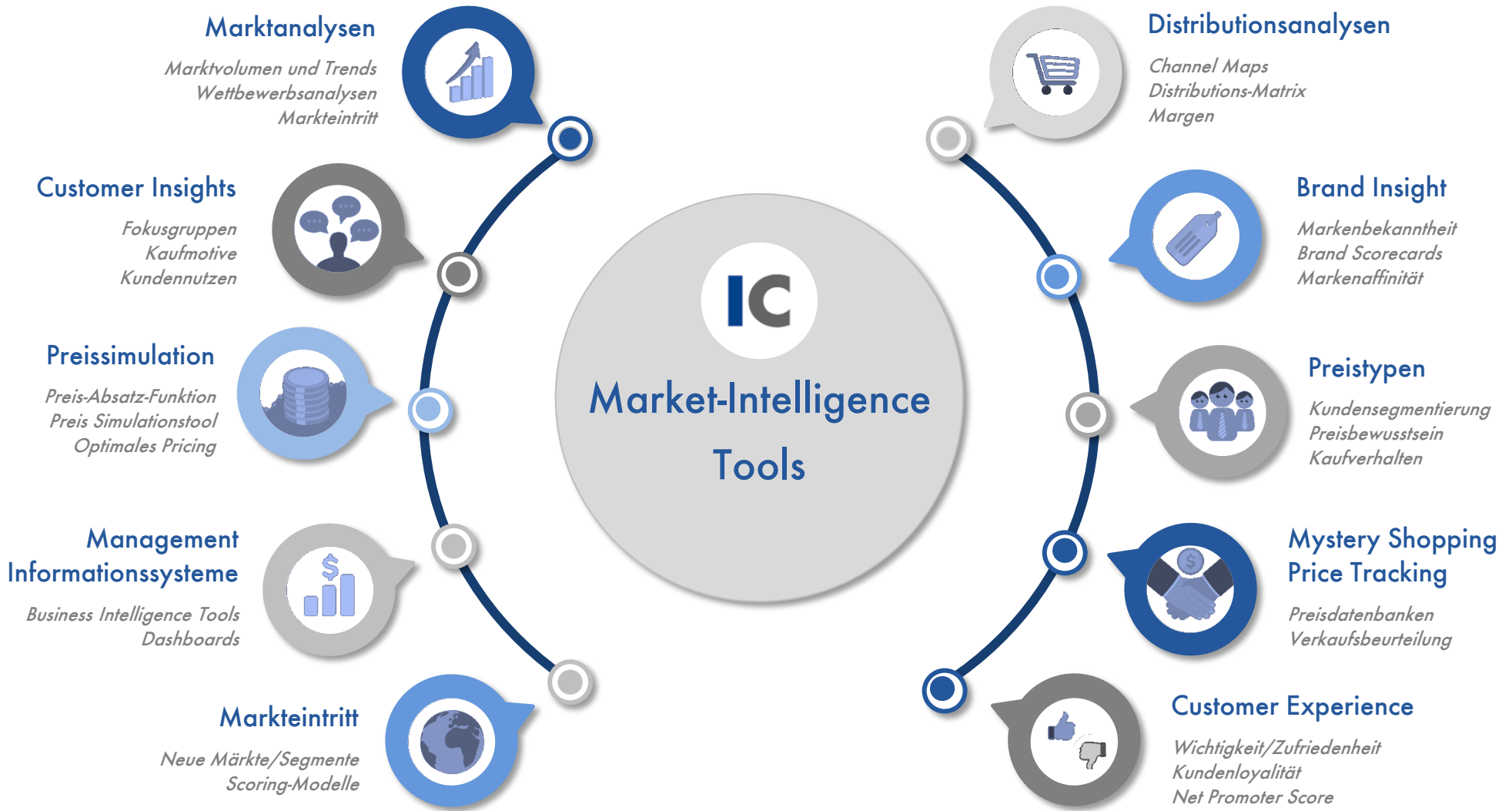
Preis beinhaltet ein interaktives PDF in elektronischer Form. Alle Preise exkl. USt.

## Ihre Vorteile beim Abschluss eines IC Abonnements:

*Wer eine Studie abonniert, erhält das gewählte Studienpaket automatisch jedes Jahr zu einem reduzierten Preis sofort nach Fertigstellung mit folgenden Vorteilen:*

- **20% Preisvorteil** bei IC Standardabonnement gegenüber Einzelbezug.
- **Jährlich aktuelle Daten** zu festen Terminen
- Eine **kostenlose Webkonferenz** pro Ausgabe mit dem Analyst (Hintergrundinformationen, Beantwortung von Fragen, etc.)
- **Info-Hotline:** Beantwortung von Studienfragen und Beratung bei methodischen Fragen zum Thema Marktforschung.
- **Flexible Abo-Pakete:** 2-Jahresrythmus, Länder-/Studienwechsel, wenn produktionstechnisch möglich. Konditionen auf Anfrage
- **Problemlose Kündigung:** Nach 2 Ausgaben kann jedes Abo gekündigt werden





# Kunden unserer Online-Mystery-Shopping Studien

*„Wir konnten viel aus der Studie Online-Mystery-Shopping von Interconnection lernen. Antwortdauer, Angebotsdauer und Empathie der Verkäufer waren sehr interessante Informationen. Die Auswertung der Fensterpreise ist sehr übersichtlich und bietet einige Überraschungen.“* Mag. Bettina Söllradl, Katzbeck Fenster & Türen





Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen  
jederzeit gerne zur Verfügung!

**Interconnection Consulting**  
Getreidemarkt 1, A-1060 Wien

Mag. Panorea Kaskani – Neuromarketing Consultant  
Tel: +43 1 5854623 -27  
[kaskani@interconnectionconsulting.com](mailto:kaskani@interconnectionconsulting.com)

Interconnection Consulting  
Vienna • Bratislava • Lviv • Buenos Aires • Oberstdorf

[www.interconnectionconsulting.com](http://www.interconnectionconsulting.com)



Anfrage

FAX: +43 1 585 46 23 30  
E-Mail: office@interconnectionconsulting.com



## Gemäß dem Angebot bestellen wir...

(Bitte drucken Sie das Bestellformular aus und wählen Sie das gewünschte Produkt)

### Mystery Shopping® Sonnenschutz 2021

Bitte wählen Sie aus den verfügbaren Ländern

- Deutschland - Jahresbezug - Preis pro Jahr: ..... EUR 2.950,-  
 Österreich - Jahresbezug - Preis pro Jahr: ..... EUR 2.950,-

### Kombiangebot

- Mystery Shopping® Sonnenschutz - Deutschland u. Österreich - Jahresbezug: ..... EUR 4.950,-

	Einmalbezug	Jahresbezug*
25% Preisvorteil		✓
Interaktives PDF	✓	✓
Volle Flexibilität – Im Rahmen der Summe des Jahresbezugs, können verfügbare Länder ohne Mehrkosten getauscht werden		✓
Kostenlose Webconference mit dem Analysten		✓

Bei Interesse am Einmalbezug der Studien wenden Sie sich bitte an den zuständigen Berater.  
Mag. Panorea Kaskani – kaskani@interconnectionconsulting.com – Tel.: +43 1 585 46 23 - 57

**Rechnungsadresse:**  
(Bitte geben Sie die Daten vollständig)

Firma: \_\_\_\_\_  
Name: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_  
PLZ u. Ort: \_\_\_\_\_  
Land: \_\_\_\_\_  
UID Nr: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_

**Lieferadresse:**  
(auszufüllen, bei Abweichung von Rechnungsadresse )

Firma: \_\_\_\_\_  
Name: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_  
PLZ u. Ort: \_\_\_\_\_  
Land: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_

---

Datum	Name des Bestellers	Unterschrift
-------	---------------------	--------------

**\* Jahresbezug:**

Der Preis ist der Einzelpreis pro Ausgabe, bei mind. zweimaligem Bezug der Studie (Bestelljahr und Folgejahr). Der Jahresbezug kann nach Erhalt von zwei Editionen der Studie spätestens am 31.12. im Jahr der letzten bezogenen Studie gekündigt werden. Bei Nichtkündigung verlängert sich der Jahresbezug jeweils um ein weiteres Jahr. Preisänderungen werden seitens Interconnection Consulting bis spätestens 6 Wochen vor Ende des Jahres bekannt gegeben.

**Zahlungskonditionen**

Zahlbar nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug oder mit Kreditkarte bzw. PayPal. Es gilt österreichisches Recht mit Gerichtsstand Wien. Für das Werk nehmen wir urheberrechtlichen Schutz in Anspruch. Die Weitergabe an Dritte, Vervielfältigung, Veröffentlichung oder Bearbeitung ist auch auszugsweise nicht gestattet. Im Falle der Zuwiderhandlung verpflichtet sich das bestellende Unternehmen bzw. die bestellenden Personen zur Zahlung einer Vertragsstrafe von einhunderttausend Euro im Einzelfall. Preise: Bei Lieferung innerhalb Österreichs zzgl. 20% Umsatzsteuer. Interconnection erhält das Recht, den Kunden bis auf Widerruf mit Logo als Referenz zu führen.