

IC Mystery Shopping
Fenster
Händleruntersuchung in
Deutschland 2020

Untersuchte Marken in Deutschland



Methode

Mystery Shopping via Email oder
Kontaktformular mit Follow-up Emails und
Anrufen

Strichprobengröße

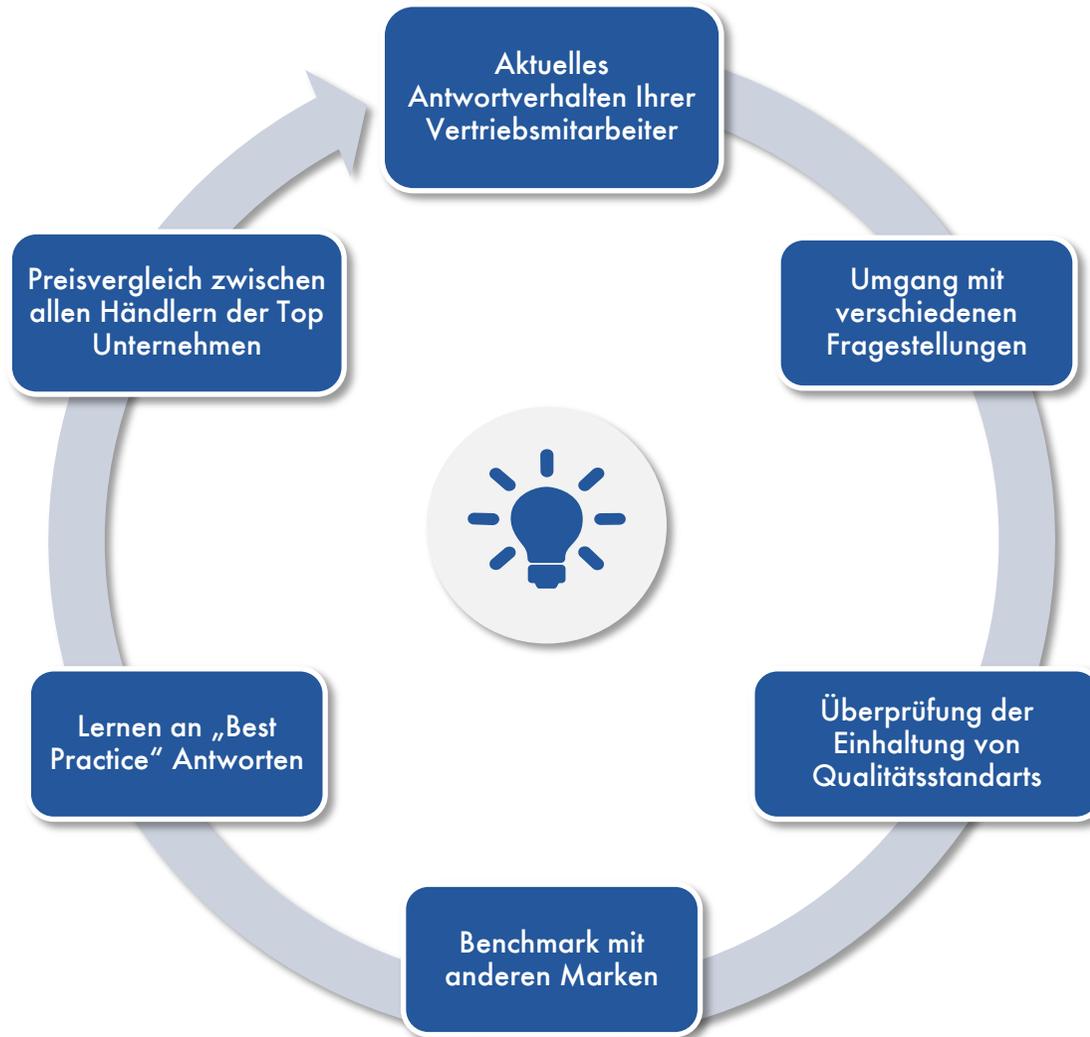
Deutschland N > 180

Erhebungszeitraum

November - Dezember 2020

- In Deutschland nutzen fast **90%** der Bevölkerung das Internet, der Erstkontakt erfolgt immer häufiger online
- Interconnection untersucht jeweils **das Antwortverhalten & die Angebote** von
 - **Mehr als 150 Händlern** der marktanteilstärksten Fensterhersteller in Deutschland
- Die Kontaktaufnahme erfolgte über die auf der Website angegebene E-Mail Adresse
- **3 Fragen** wurden gestellt, die noch vor einer detaillierten Suche bei Bauherren auftauchen können.

Ihr Nutzen – Sie erhalten Informationen über...



- Das IC Mystery-Shopping Fenster in Deutschland liefert Ihnen alle notwendigen Informationen für eine effiziente Vertriebspolitik am hart umkämpften Fenstermarkt.
- **SOFT FACTS:** Wir analysieren die Freundlichkeit, USP, Kompetenz, Upselling, Bedarfsorientierung sowie Abschlussorientierung der Top Marken
- **HARD FACTS:** Wir analysieren außerdem die Antwortgeschwindigkeit, Preise für Fenster und Montage, Umgang mit Rabattgesuchen etc.
- Alle Kategorien werden mit Scoring-Modellen getrennt ausgewertet. Dementsprechend können die Ergebnisse bzgl. Antwortgeschwindigkeit, Informationsgehalt etc. differenziert betrachtet werden.

Strichprobengröße

Deutschland: N > 180

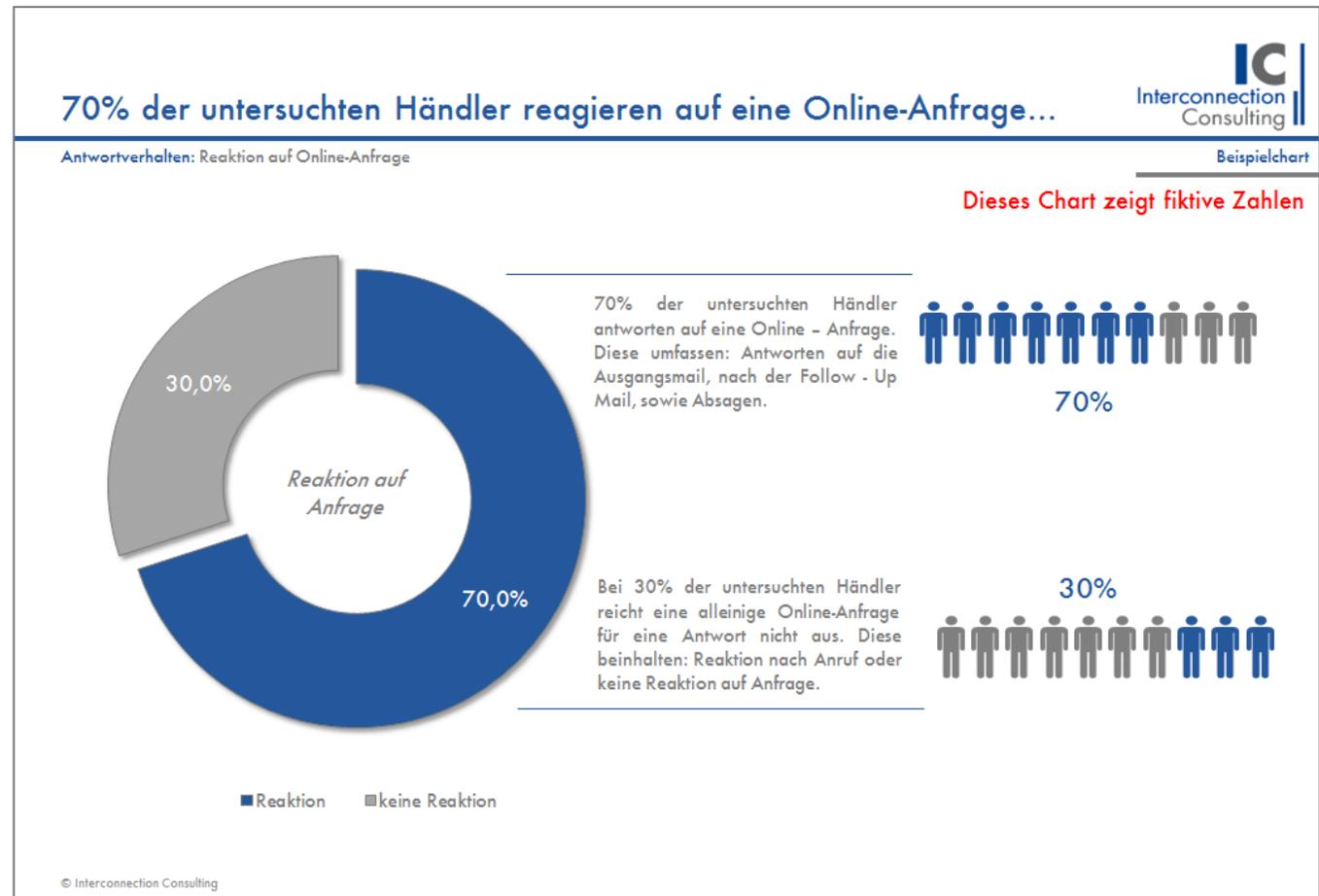
Erhebungszeitraum

November - Dezember 2020

Methode

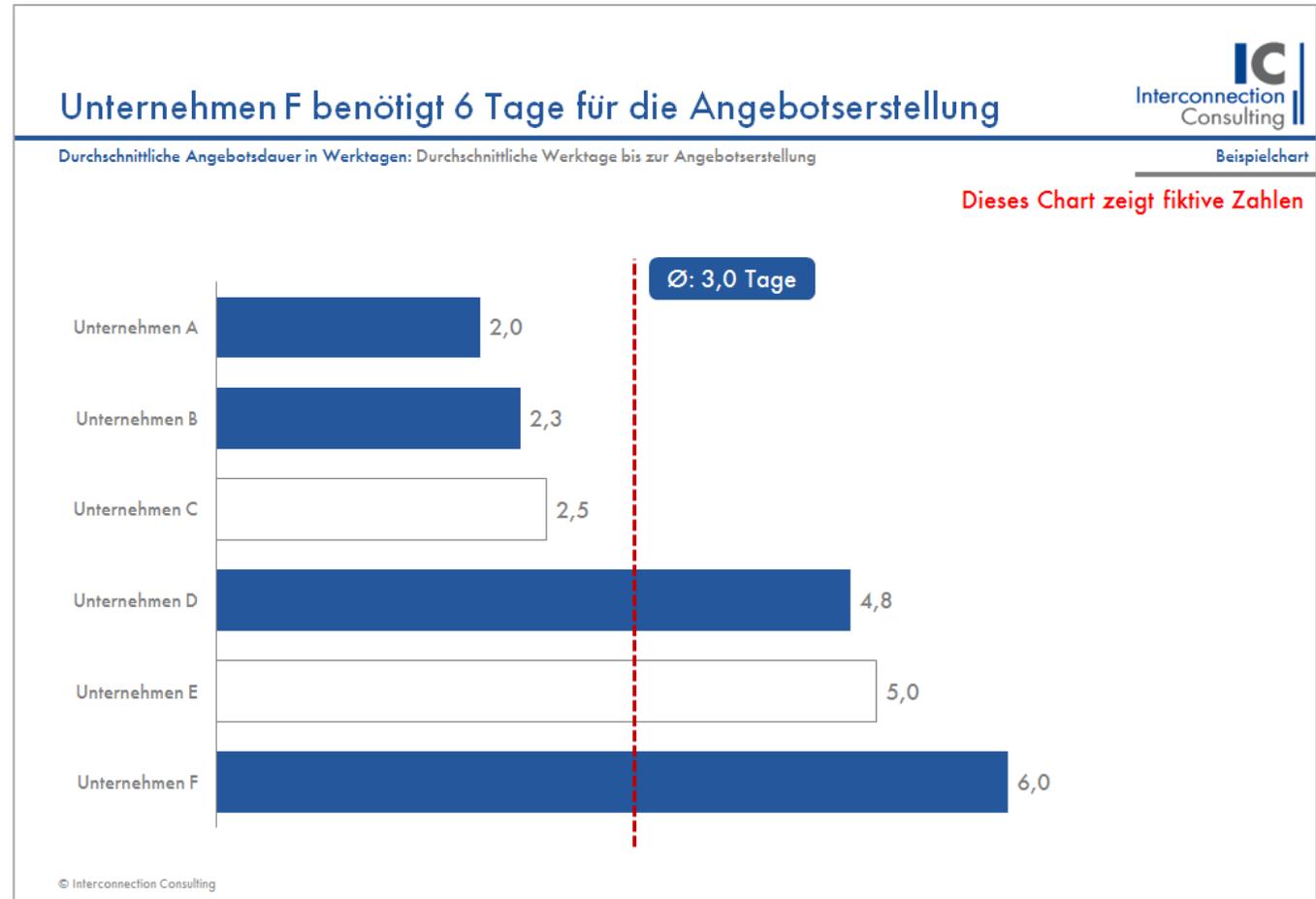
Mystery Shopping via Email
und
telefonischer Nachruf

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



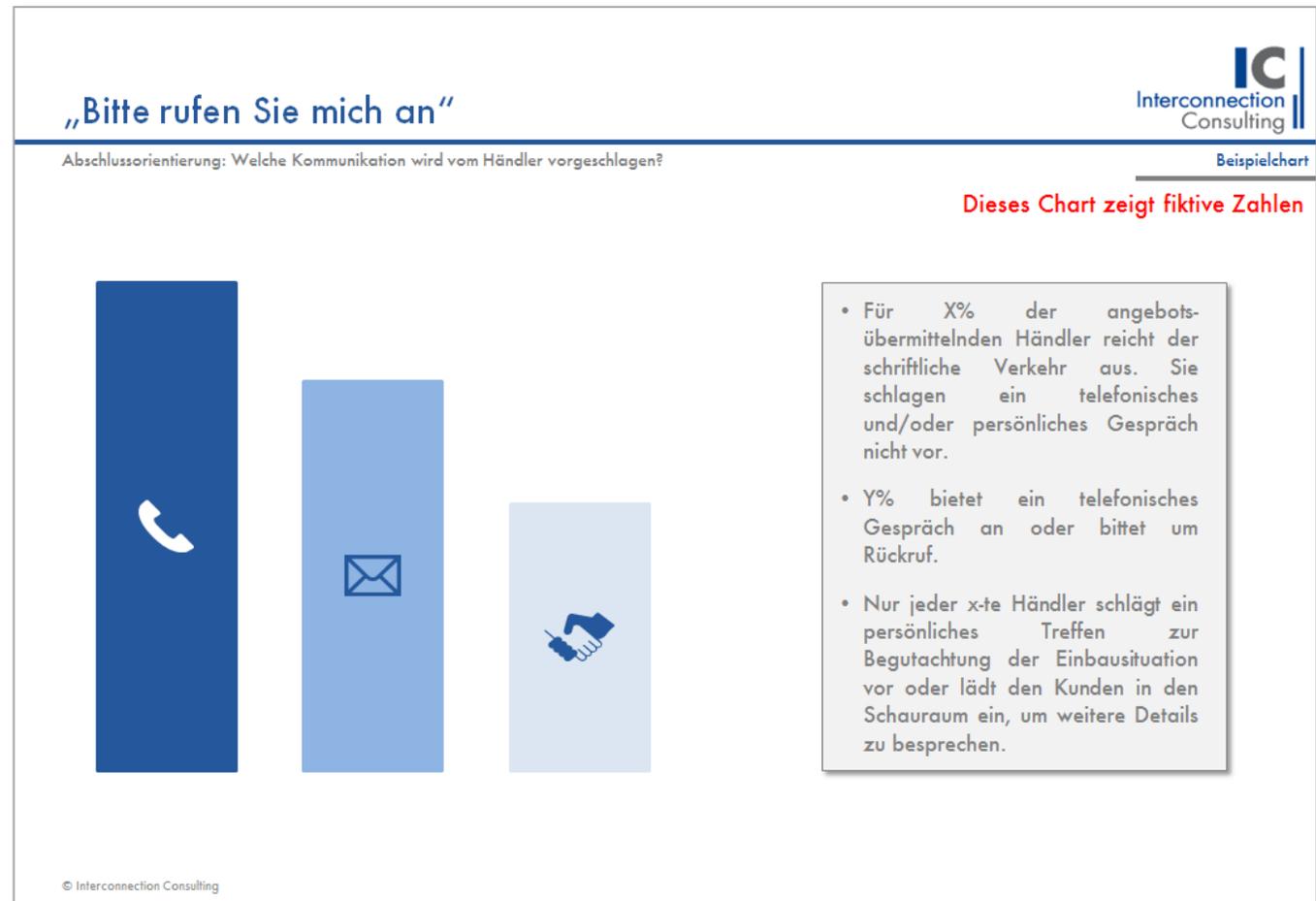
Wie schnell melden sich die Händler beim Kunden (mit Angebot)?

- Untersuchung der Antwort- und Angebotsdauer der Händler im Namen der Marke
- Berechnung des Mittelwerts und Medians
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.

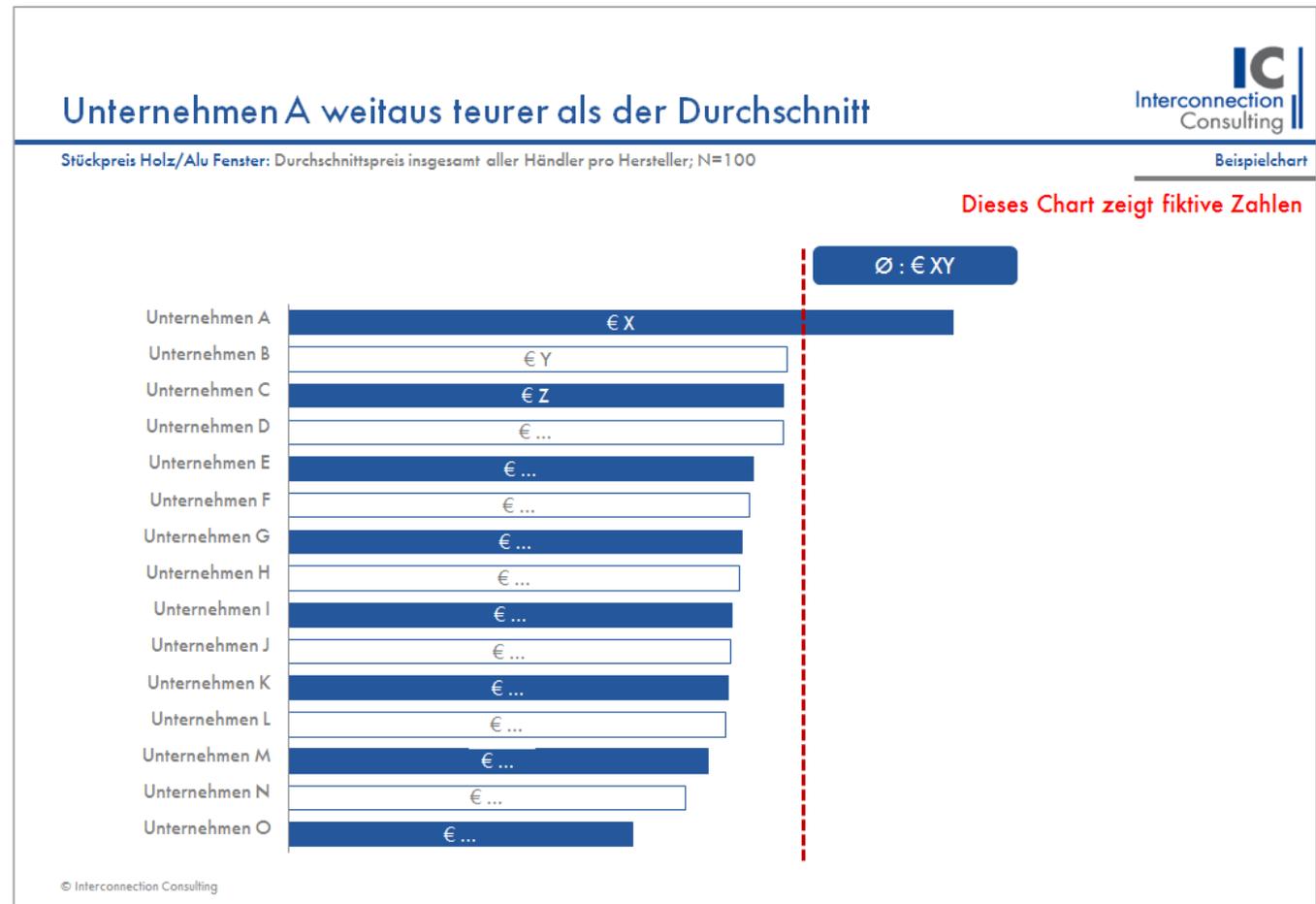


Wie abschlussorientiert sind die Händler?

- Untersuchung der Kommunikationskanäle
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.

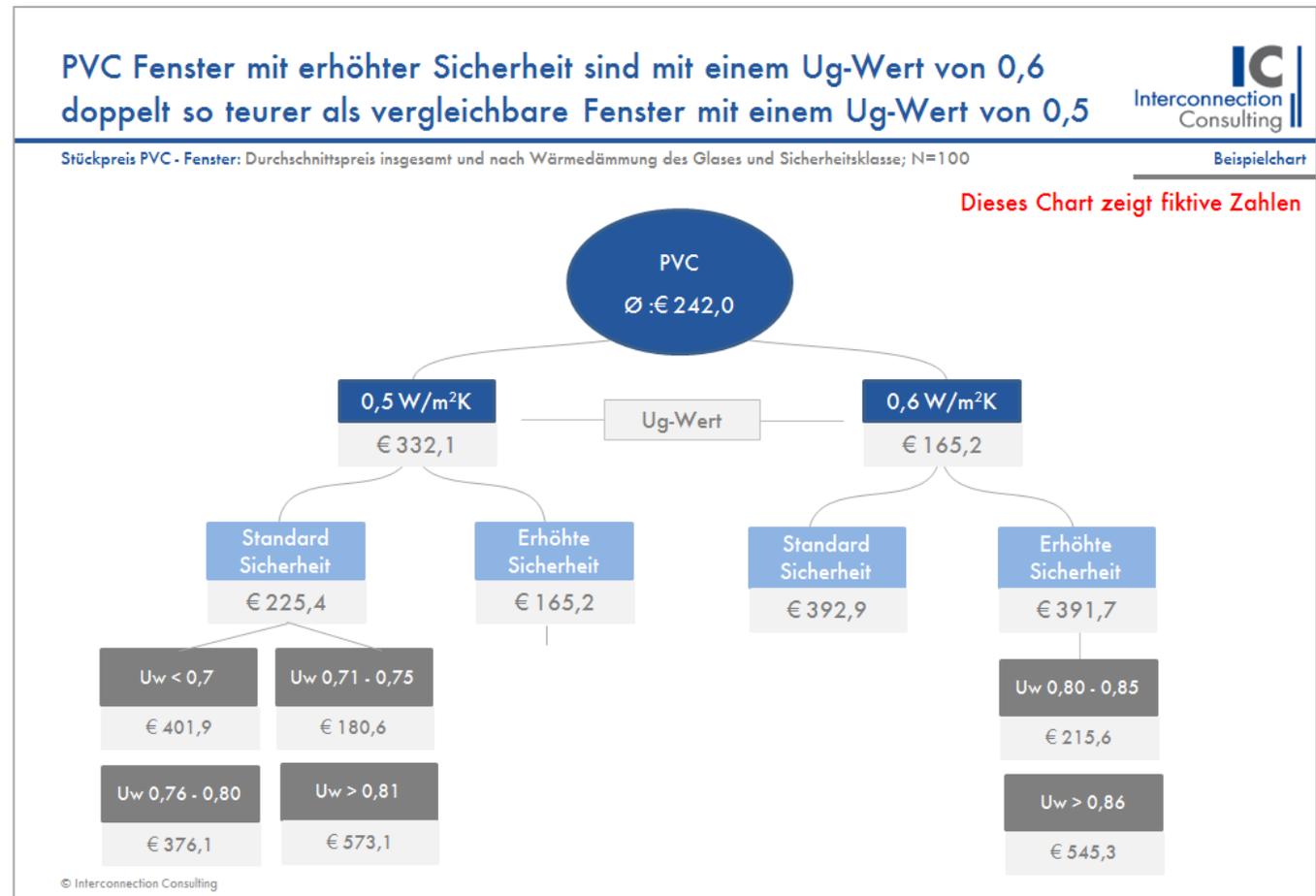


- Für jedes Unternehmen sehen Sie die durchschnittlichen Stückpreise für Holz/Alu und PVC
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



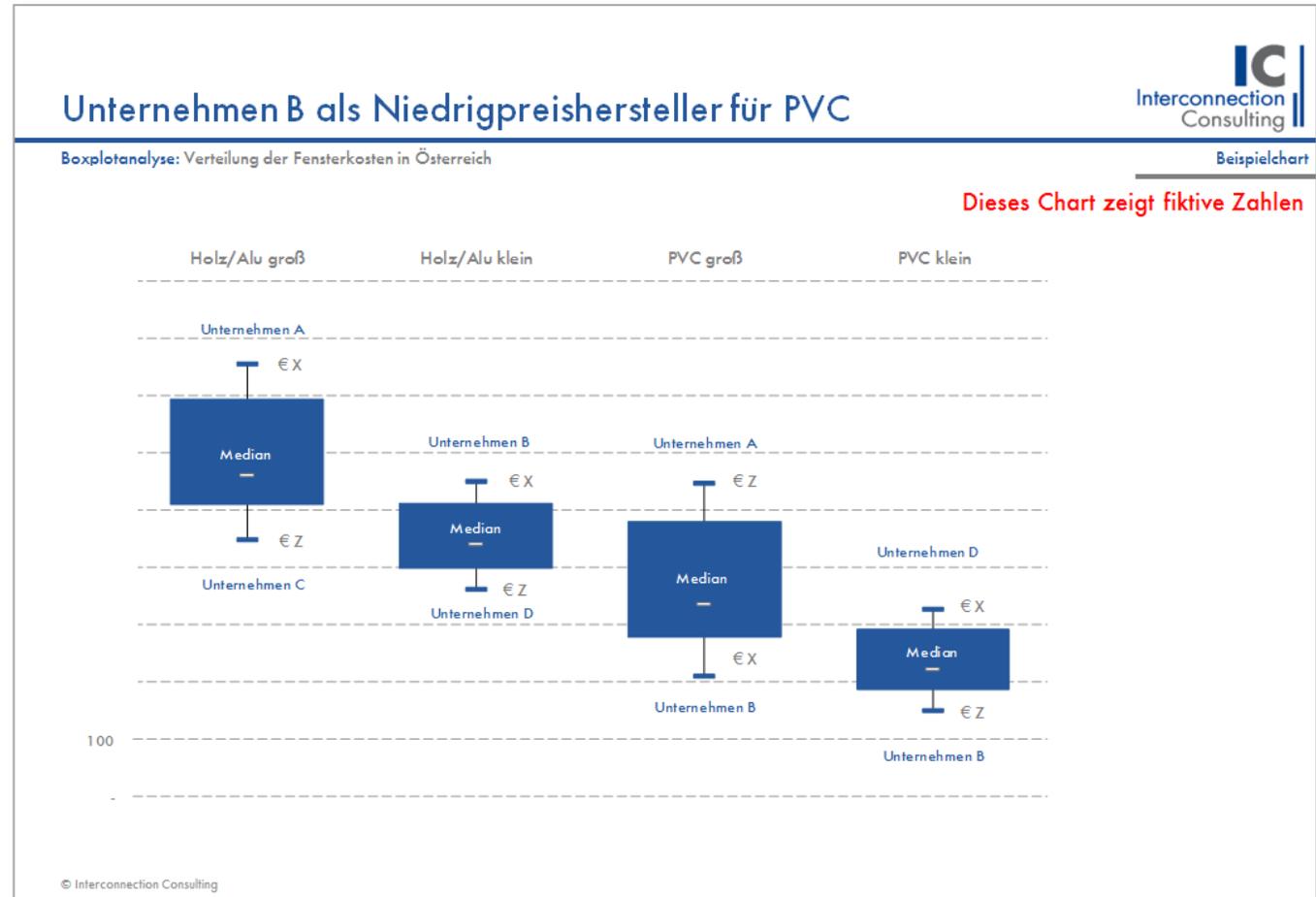
Auswertung der angebotenen Preise

- Für jedes Unternehmen sehen Sie die durchschnittlichen Stückpreise für Holz/Alu und PVC anhand unterschiedlicher Produkteigenschaften (U_w , U_g , ...)
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



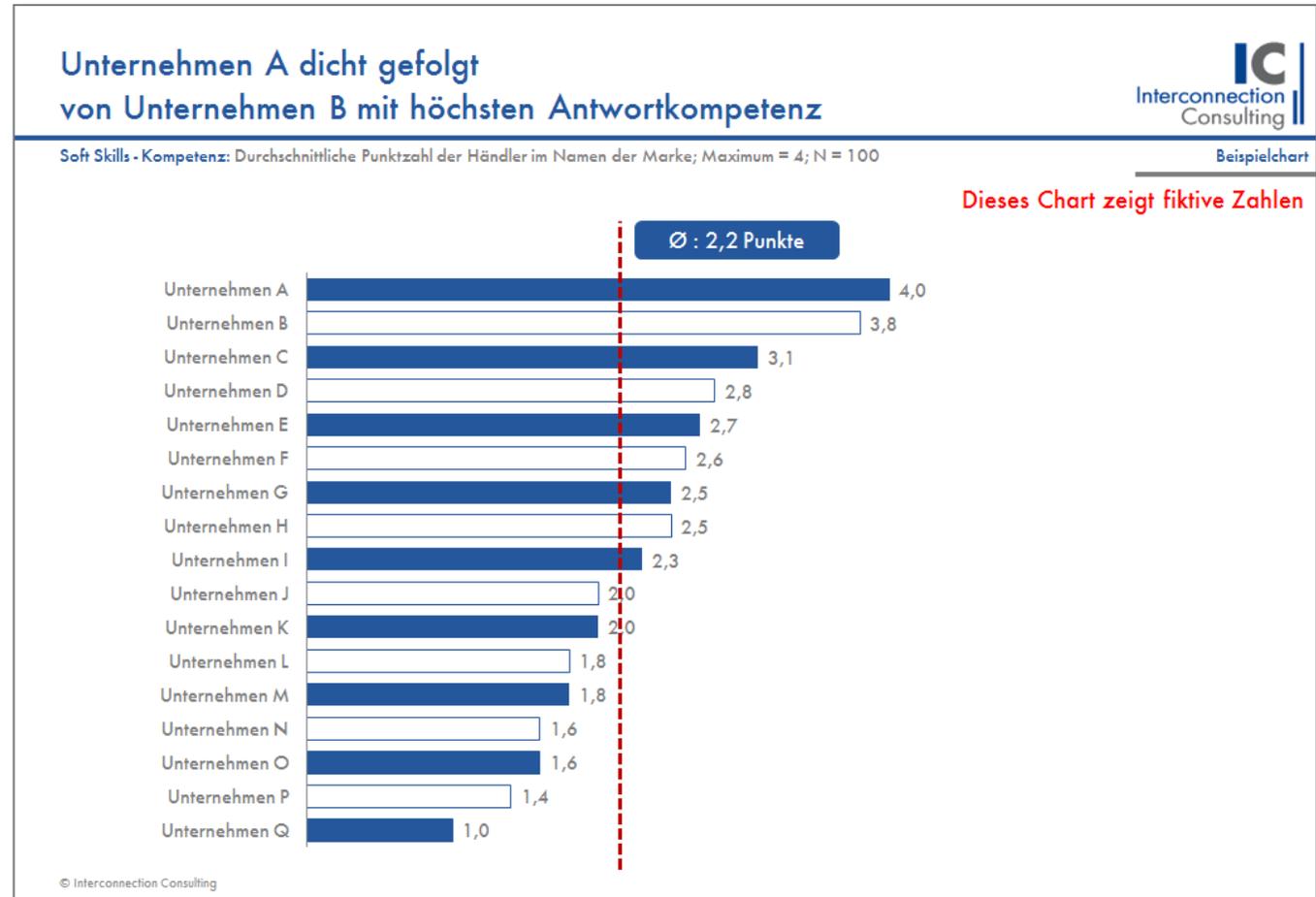
Boxplotanalyse gesamt und nach Region

- Für jedes Unternehmen sehen Sie die durchschnittlichen Stückpreise für Holz/Alu und PVC
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



Auswertung Antwortverhalten (Soft Skills)

- Auswertung nach Händler und für jedes einzelne Unternehmen.
- Dieses Chart zeigt fiktive Zahlen.



- Von jedem der untersuchten Händler sehen Sie die angebotenen Fenster, Preise und deren Umgang mit den gestellten Fragen in der mitgelieferten Pivot-Tabelle

Die Vorteile der Pivot-Tabelle

Mit der Pivot-Tabelle können sie einfach und effizient:

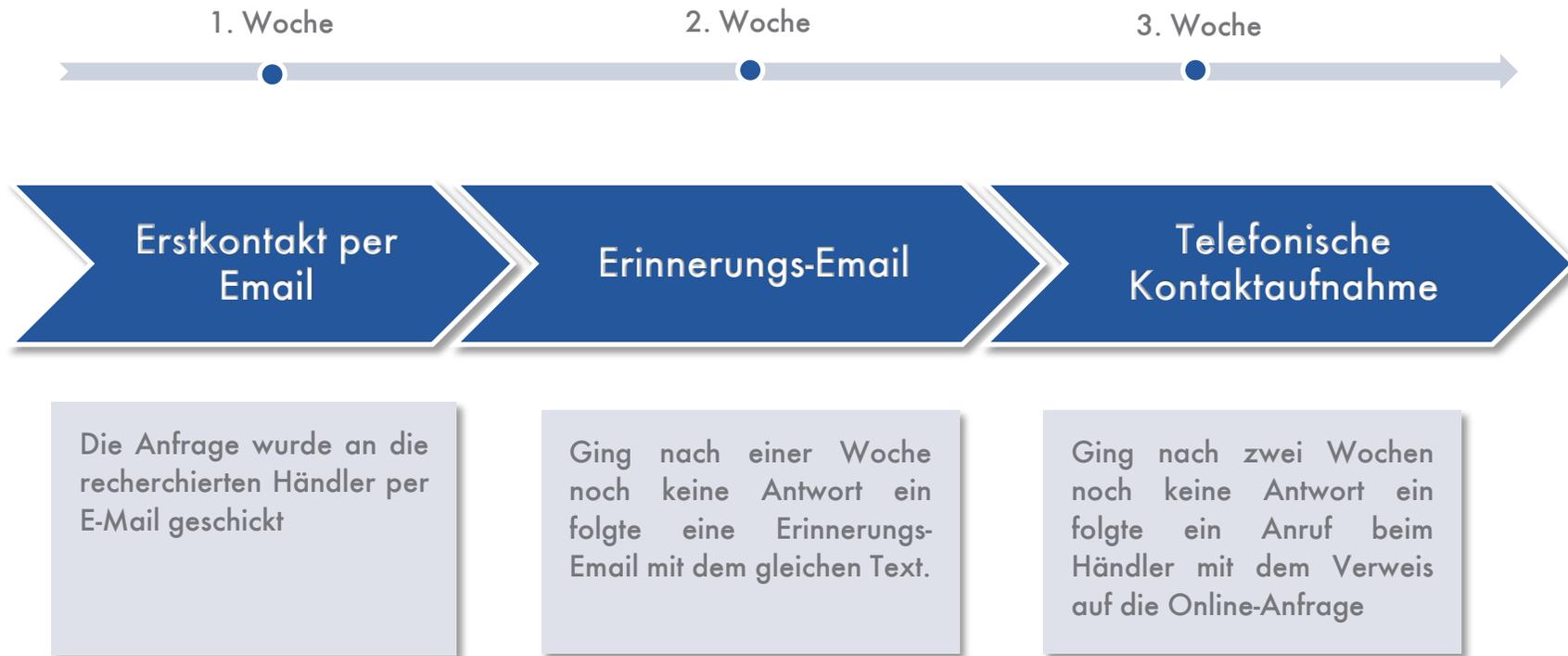
- ❖ Komplexe Tabellen und Statistiken mit nur einem Mausklick visualisieren.
- ❖ Preisvergleiche zwischen Marken, Bundesländern, Händlern und Segmenten, vornehmen.
- ❖ Eigene Auswertungen über mehrere Auswahlkriterien definieren und ihren eigenen fokussierten und adaptierten Bericht erstellen.
- ❖ Das mitgelieferte Balkendiagramm, ist automatisch mit Ergebnissen ihrer Pivot-Tabelle verknüpft.
- ❖ Kopieren sie ihre Auswertungen (Tabellen, Diagramme) um sie in PowerPoint oder Word für interne Präsentationen oder Berichte einfügen zu können.

Mittelwert von Daten		Spaltenbeschriftungen
Markensuche		☐ Produkte
100x140 Holz/Alu mit Rabatt		
Actual	€ 569,56	
Bruckner	€ 639,50	
Finstral	€ 655,43	
Gaulhofer	€ 688,87	
Hrachowina	€ 524,16	
HSF Malacky	€ 499,68	
Internorm	€ 582,57	
Josko	€ 677,34	

Mittelwert von Daten		Spaltenbeschriftungen
Bundesländer		☐ Produkte
100x140 Holz/Alu mit Rabatt		
B	€ 678,64	
Ktn	€ 642,38	
NÖ	€ 588,65	
OO	€ 546,95	
S	€ 622,17	
Stmk	€ 571,61	
T	€ 731,26	
V	€ 591,58	
W	€ 646,33	

Ablauf des IC Online Mystery - Shopping

Methodenmix: Händler wurden per Email und Telefon kontaktiert



In der Anfrage werden genau Eckdaten des zu renovierenden Objekts geschickt.

- Aufgrund eines Renovierungsvorhabens benötigen wir neue Fenster. Das Objekt ist maximal 45km vom Händler entfernt.
- Benötigt werden 8 Fenster (105x135cm) und 2 Fenster (90x100cm), 1 Schiebetür (100x200cm)
- Wir möchten **ein Angebot** für dreifachverglaste PVC und Holz/Alu Dreh-Kipp-Fenster inklusive Montage

Darüber hinaus werden einige Fragen gestellt und untersucht, ob die Händler ein persönliches Treffen oder Telefonat fordern/vorschlagen.

- Wie läuft der Einbauprozess ab? Müssen wir die alten Fenster selbst entfernen?
- Sind die Fenstergriffe individuell anpassbar?
- Welche Garantien bzw. Gewährleistungen bieten Sie an?

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

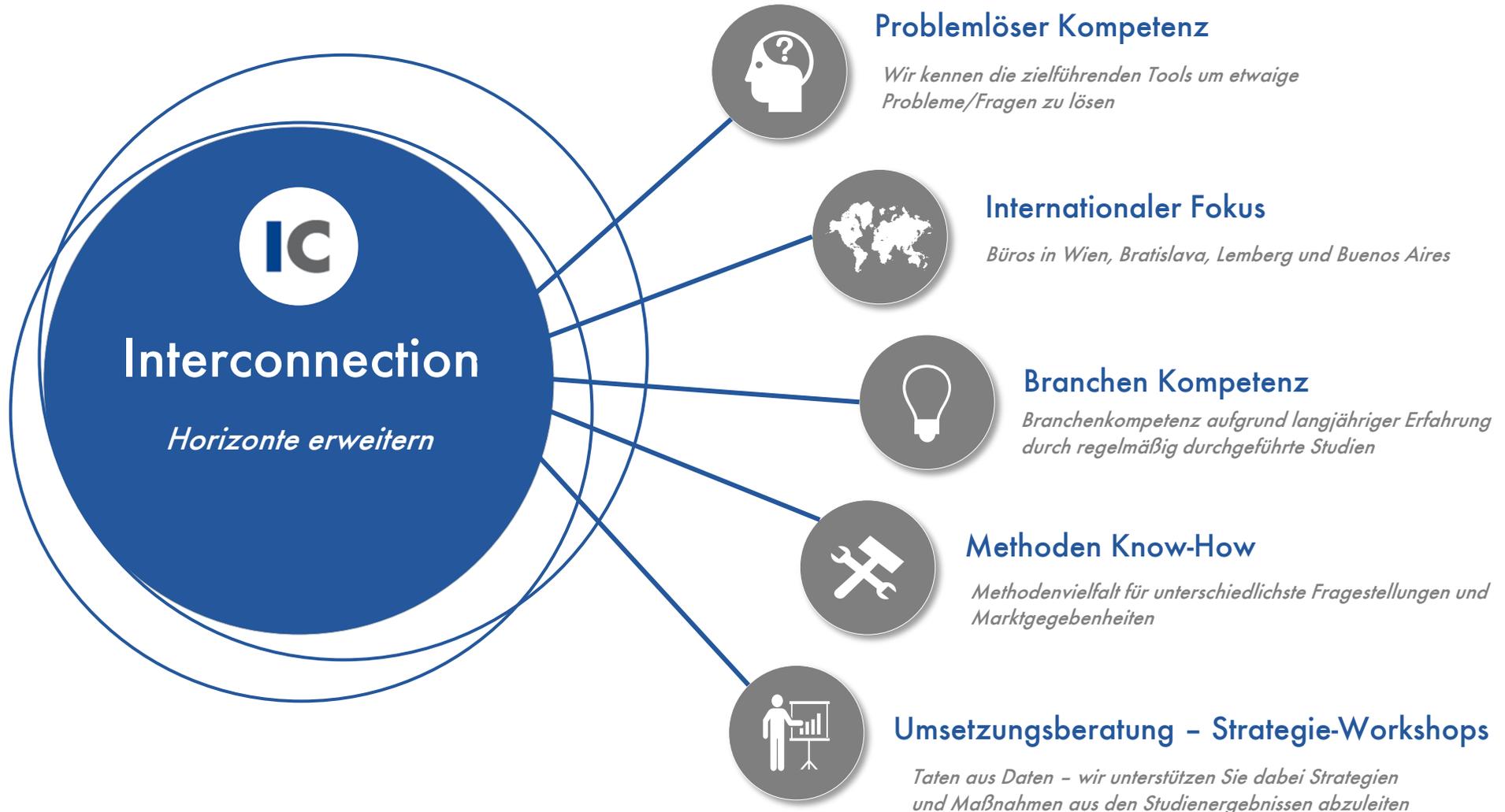
Kriterium	„Was steckt dahinter?“	Bewertung (1 bis 4 Sterne)
Kompetenz	Wie ausführlich wurden die Fragen bearbeitet?	- Keine (kompetente) Beantwortung der Fragen ★★★★ Berater vermittelt hohe Kompetenz bei allen Fragen
USP	Wurde erwähnt, warum die Fenster der Firma X eine gute Wahl sind und was sie von der Konkurrenz abhebt?	- Alleinstellungsmerkmal wird nicht übermittelt ★★★★ Dem Kunden ist klar, was die Fenster X ausmacht und was sie von der Konkurrenz abhebt
Empathie	Geht der Bearbeiter auf die Situation ein? Bringt er persönliche Elemente in die Beantwortung ein und baut man Vertrauen auf?	- Keine Persönliche Note ★★★★ Person gelingt es in der E-Mail, eine persönliche Beziehung aufzubauen/geht auf persönliche Details der Anfrage ein
Bedarfsorientierung	Erfasst der Berater den Bedarf des Kunden und geht er darauf ein, was ihm wirklich wichtig ist	- Keine Bedarfsanalyse erkennbar ★★★★ Händler versucht Bedarf zu ermitteln, bietet Optionen
Up-Selling	Bestrebt der Berater neben einer günstigeren Variante auch ein höherwertiges Produkt anzubieten	- Kein Up-Selling erkennbar ★★★★ Die angefragten Produkte werden in verschiedenen Preiskategorien angeboten
Abschlussorientierung	Bietet der Berater ein Treffen an? Stellt er weitere Fragen? Gibt er die Möglichkeit weiterhin per E-Mail zu kommunizieren?	- Nach der Übermittlung des Angebots kein weiterer Kontakt ★★★★ Händler versucht weiterhin Kontakt aufzunehmen und Abschluss zu erzielen

IC Online Mystery Shopping – Fenster Händleruntersuchung in Deutschland 2020

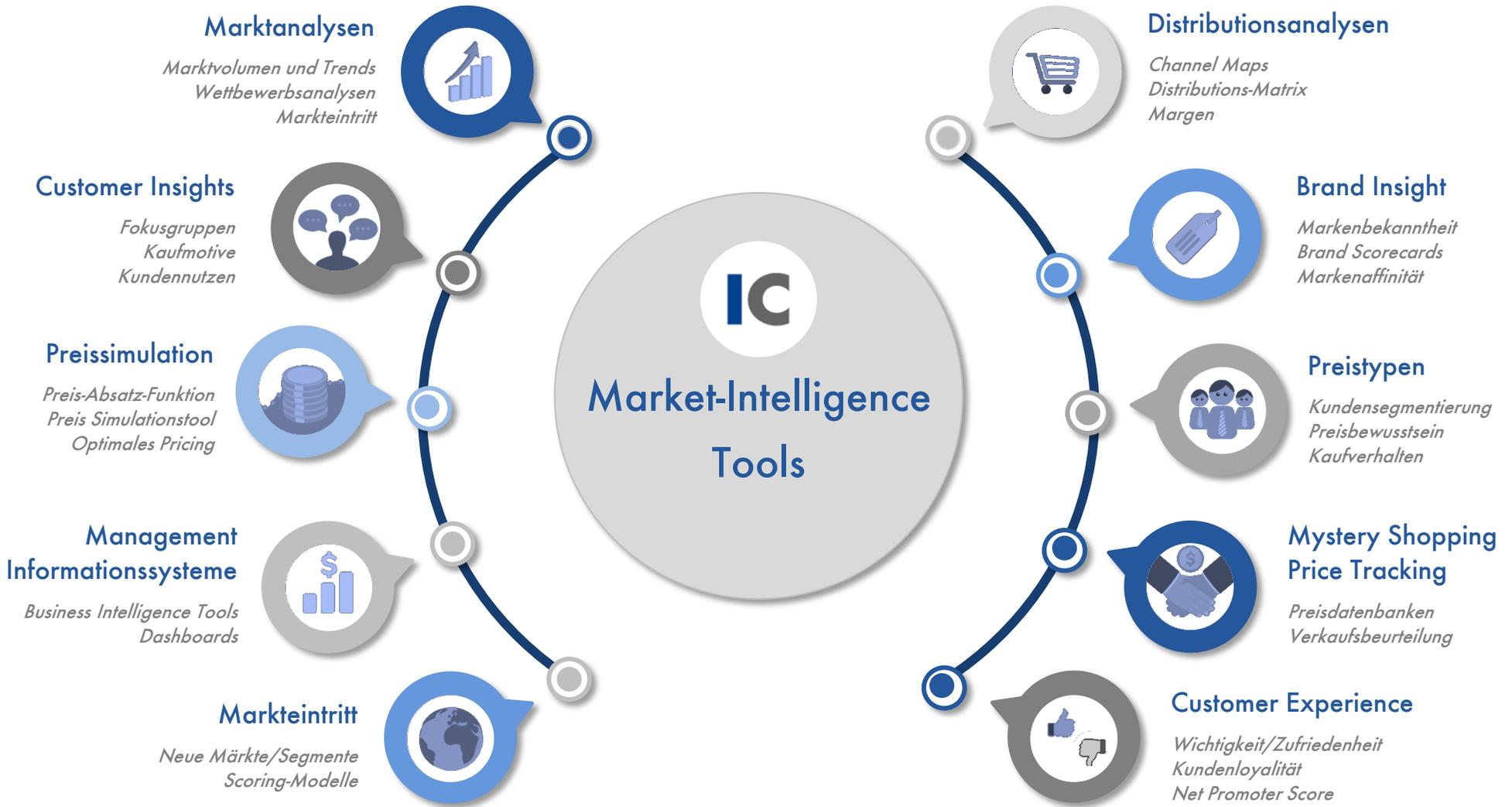
Mystery Shopping - Deutschland	Jahresbezug*	Einzelbezug
Mystery Shopping Gesamtbericht	€ 3.500,-	
Mystery Shopping Preisauswertungen	€ 1.950,-	
Mystery Shopping Antwortverhalten	€ 1.950,-	

***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. Preisänderungen werden seitens Interconnection Consulting bis spätestens 6 Wochen vor Ende des Jahres bekannt gegeben. Bei Nichtkündigung verlängert sich das Abonnement jeweils um ein weiteres Jahr.

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



Unsere Market-Intelligence Tools



„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- Markt Analystin
Tel: +43 1 5854623 -57
Fax: +43 1 5854623 -30
kaskani@interconnectionconsulting.com

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

www.interconnectionconsulting.com



Anfrage

FAX: +43 1 585 46 23 30

E-Mail: kaskani@interconnectionconsulting.com



**Gemäß dem Angebot bestellen wir die aktuelle Ausgabe
IC Online Mystery-Shopping® Fensterhändler in Deutschland 2020**
(Bitte drucken Sie das Bestellformular aus und wählen Sie die gewünschten Produkt)

Deutschland

Jahresbezug*

Gesamtbericht

3.500,- EUR

Teilbericht Preisauswertungen

1.950,- EUR

Teilbericht Antwortverhalten

1.950,- EUR

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

Rechnungsadresse:
(Bitte geben Sie die Daten vollständig)

Lieferadresse:
(auszufüllen, bei Abweichung von Rechnungsadresse)

Firma: _____

Firma: _____

Name: _____

Name: _____

Straße: _____

Straße: _____

PLZ u. Ort: _____

PLZ u. Ort: _____

Land: _____

Land: _____

UID Nr: _____

E-Mail: _____

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.