



Autumn SPECIAL

IC Mystery Shopping &
Price Tracking
Fensterhändler in
Österreich & Deutschland
2018

IC Online Mystery Shopping & Price Tracking

Fensterhändler in Deutschland und Österreich 2018

Einzelnes Land	Einzelpreis	Autumn Special
Mystery Shopping Gesamtbericht	€ 3.500,-	€ 1.990,-
Mystery Shopping Preisauswertungen	€ 1.950,-	€ 999,-
Mystery Shopping Antwortverhalten	€ 1.950,-	€ 999,-
Kombiangebot Deutschland & Österreich		
Mystery Shopping Gesamtbericht	€ 7.000,-	€ 3.500,-
Mystery Shopping Preisauswertungen	€ 3.900,-	€ 1.990,-
Mystery Shopping Antwortverhalten	€ 3.900,-	€ 1.990,-

AUTUMN SPECIAL

Angebot gültig bis 30. September 2018

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

Untersuchte Marken in Österreich

 **actual**[®]
FENSTER TÜREN SONNENSCHUTZ


KATZBECK
FENSTER & TÜREN

Internorm[®]

 **REKORD**
Fenster verliebt. Mit Garantie.

 **Bruckner**[®]
DER KOMPONIST IHRER FENSTER UND TÜREN

wajku
Fenster und Türen.

Gaulhofer 

josko
FENSTER & TÜREN

 **RUPO**
Fenstersysteme

HRACHO
WINA
FENSTER & TÜREN

Fenster, Türen und Glasanbauten
FINSTRAL[®]

RIEDER

 **PFISTERER**

ENTHOLZER
FENSTER+TÜREN

STRUSSNIG
KÄRNTENS
FENSTER
N°1

KAPO

wicknorm[®]
Fenster machen Häuser.

Untersuchte Marken in Deutschland

FeBa
Fenster und Türen



EGE
FENSTER · TÜREN · FASSADEN

Internorm

Stöckel
Fenster · Türen · Bausysteme

 **Athleticos**
Die Fensterspezialisten

Fenster, Türen und Glasanbauten
FINSTRAL

KNEER · SÜD
FENSTER

Meeth
FENSTER

blaurock
▶ viel mehr als nur Fenster & Türen

Gugelfuss
Fenster + Haustüren

UNILUX
Fenster und Türen
WO QUALITÄT ZU HAUSE IST.

VELFAC

DRUTEX
DIE BESTEN FENSTER

Windows & Doors
dobroplast

IDEAL-FENSTERBAU
WEINSTOCK
...mit der Technik von morgen

hilzinger
Deutschlands große Fenstermarke.


OKNOPLAST

weru
Fenster und Türen fürs Leben

PaX

Methode

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

Strichprobengröße

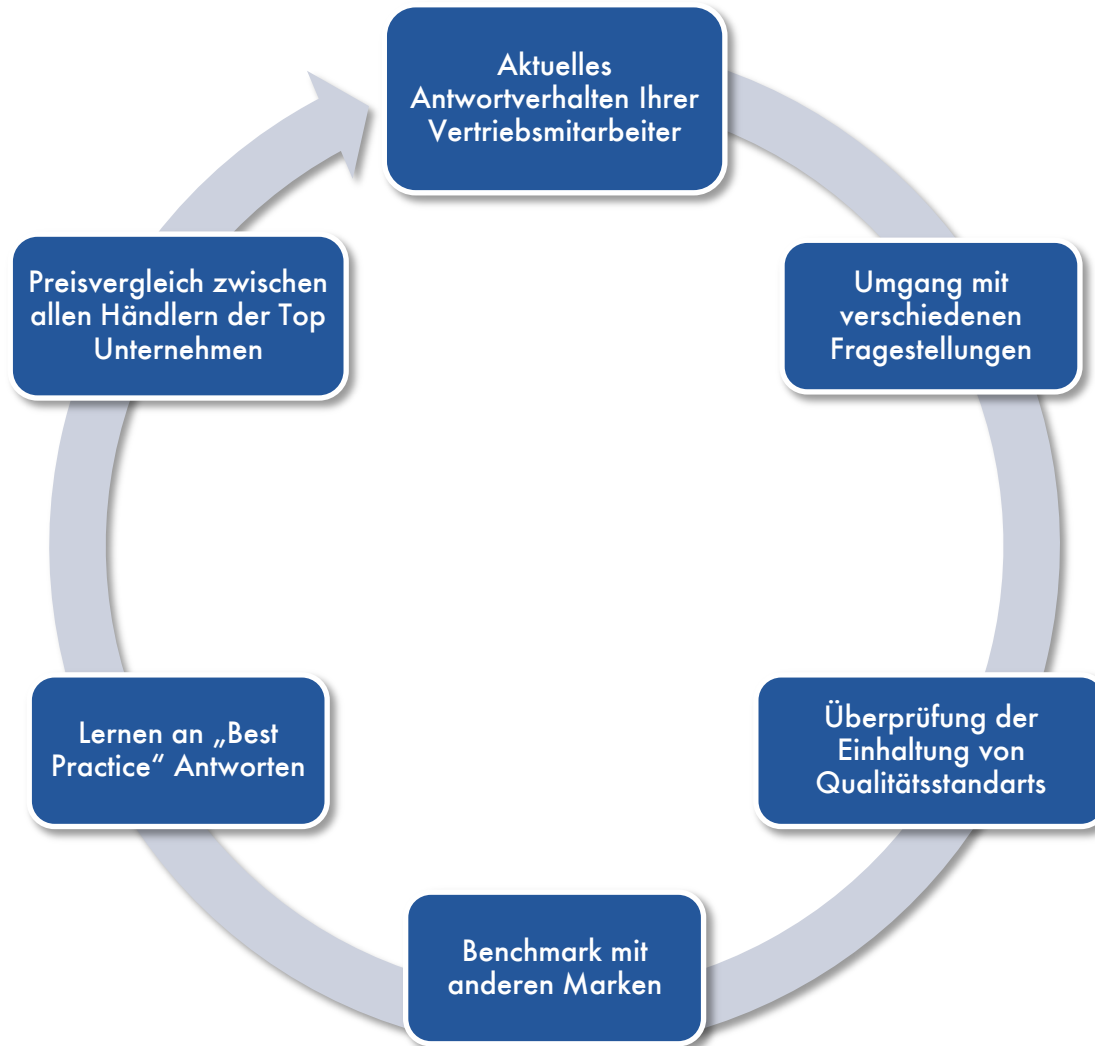
Deutschland: N = 100

Erhebungszeitraum

Januar – März 2018

- In Deutschland nutzen fast **90%** der Bevölkerung das Internet, der Erstkontakt erfolgt immer häufiger online
- Interconnection untersucht jeweils **das Antwortverhalten & die Angebote** von
 - **100 Händlern** der marktanteilstärksten Fensterhersteller in Österreich (18 Hersteller in der Österreich-Studie enthalten)
 - **100 Händlern** der marktanteilstärksten Fensterhersteller in Deutschland (jeweils 5 Händler pro Hersteller in der Deutschland-Studie enthalten)
- Die Kontaktaufnahme erfolgte über die auf der Website angegebene E-Mail Adresse
- **4 Fragen** (Montage, Garantie, Förderungen und Einbruchschutz) wurden gestellt, die noch vor einer detaillierten Suche bei Bauherren auftauchen können.

Ihr Nutzen – Sie erhalten Informationen über...



- Das IC Mystery-Shopping Fenster in Österreich und 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

Österreich: N = 100

Deutschland: N = 100

20 Unternehmen = 5 Händler pro Unternehmen
in den Regionen
Nord/West/Ost/Südwest/Südost

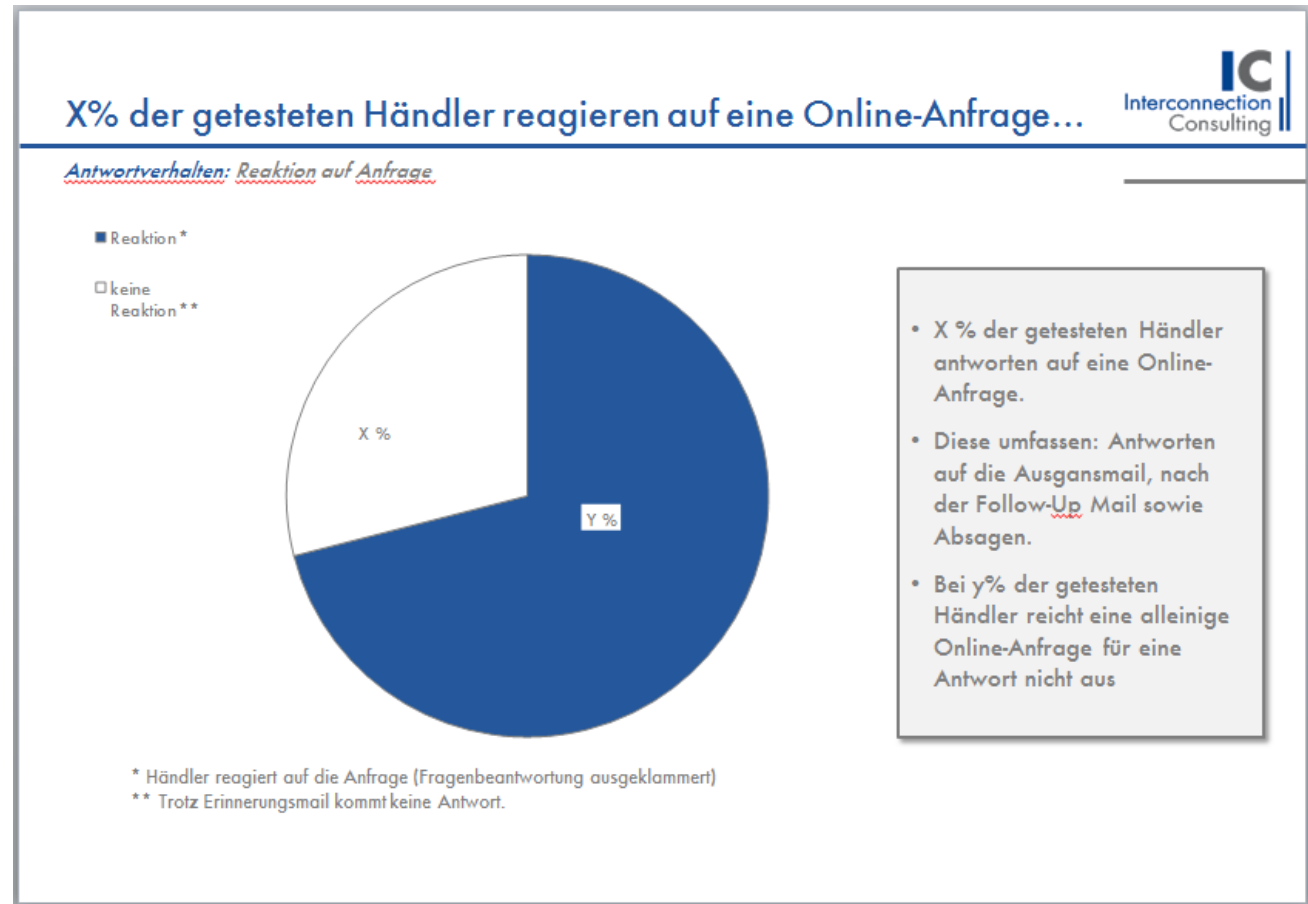
Erhebungszeitraum

Januar - März 2018

Methode

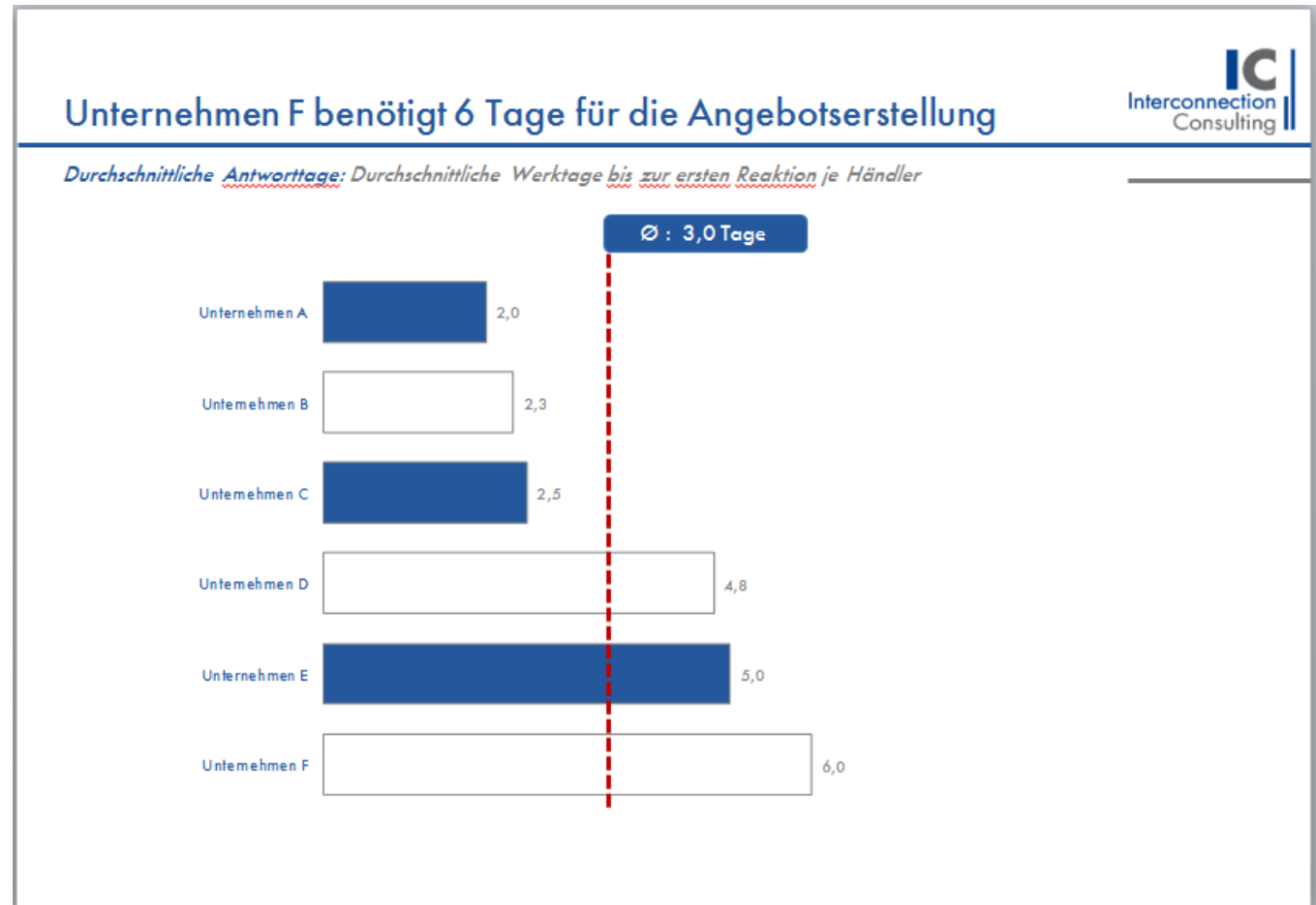
Mystery Shopping via Email
und telefonischer Nachruf

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



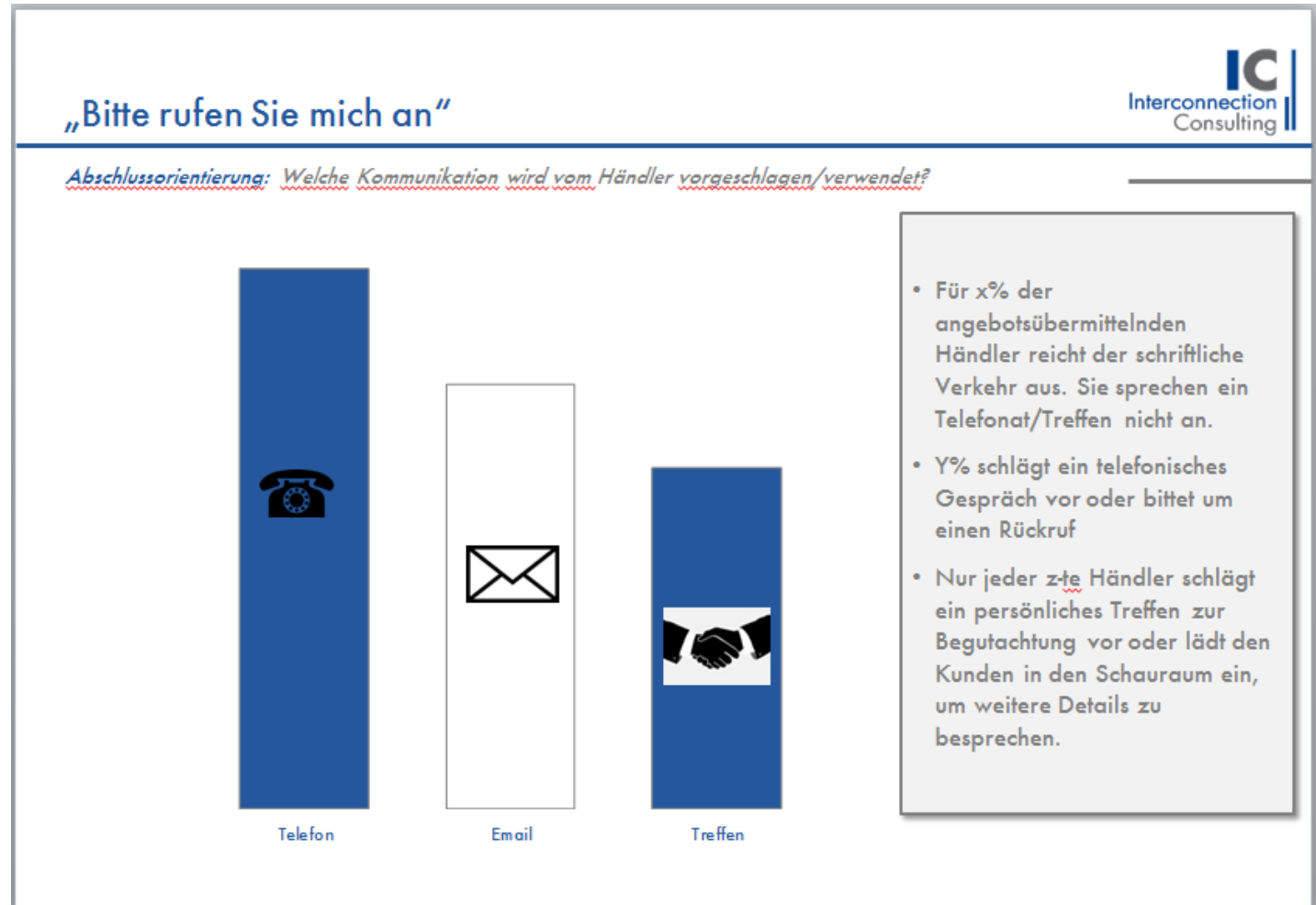
Wie schnell melden sich die Händler beim Kunden (mit Angebot)?

- Untersuchung der Antwort- und Angebotsdauer der Händler im Namen der Marke
- Berechnung des Mittelwerts und Medians

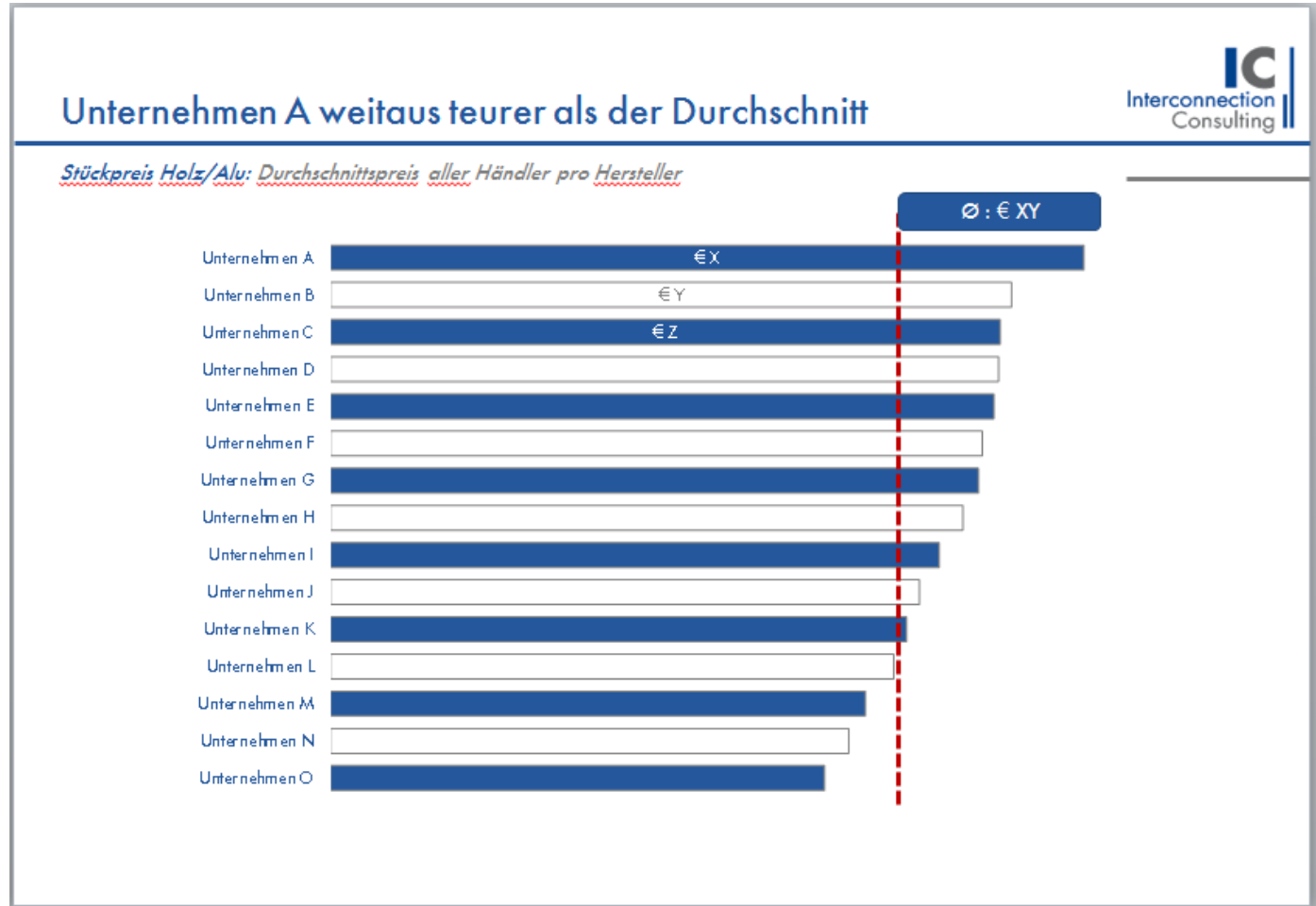


Wie abschlussorientiert sind die Händler?

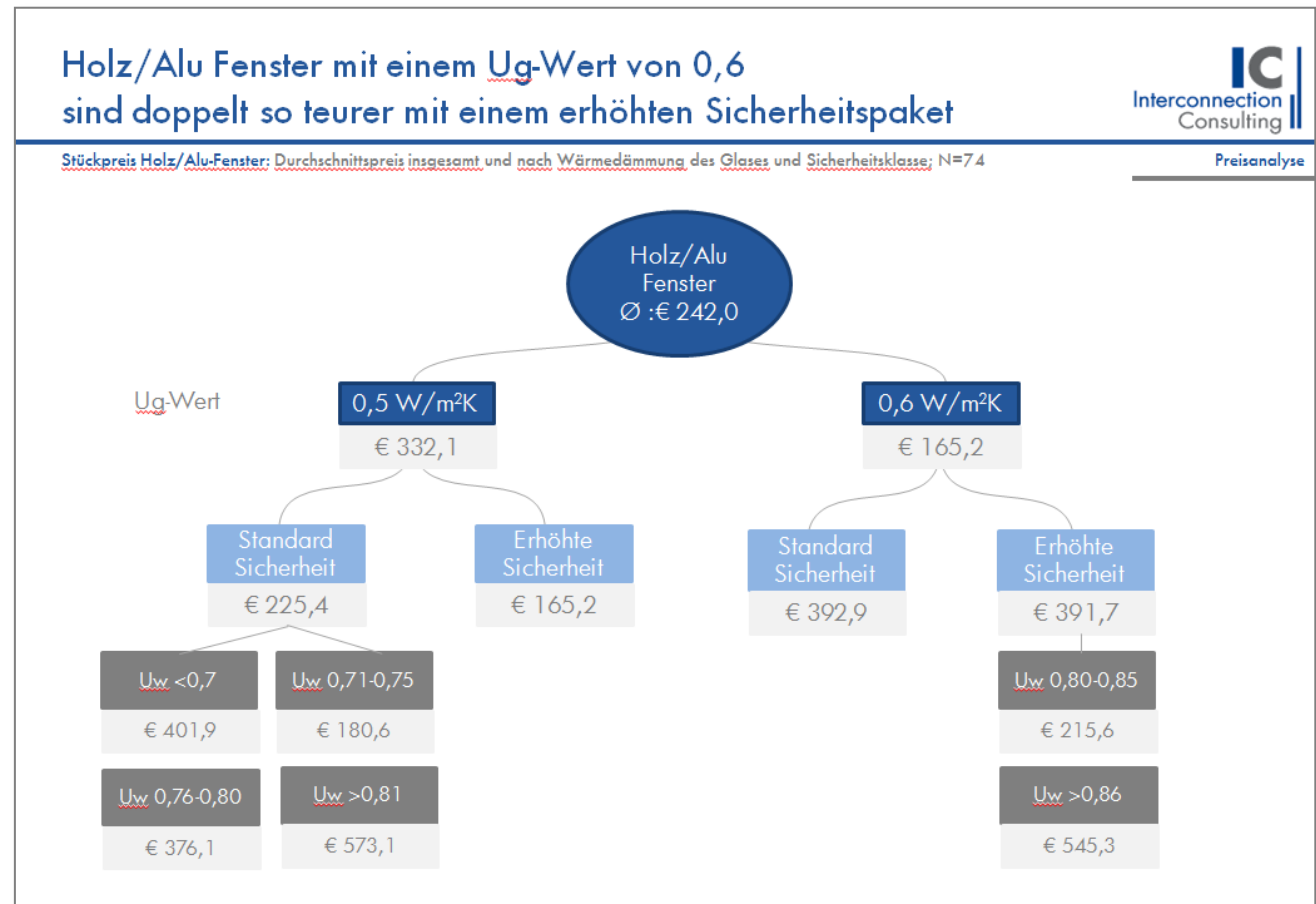
- Untersuchung der Kommunikationskanäle



- Für jedes Unternehmen sehen Sie die durchschnittlichen Stückpreise für Holz/Alu und PVC

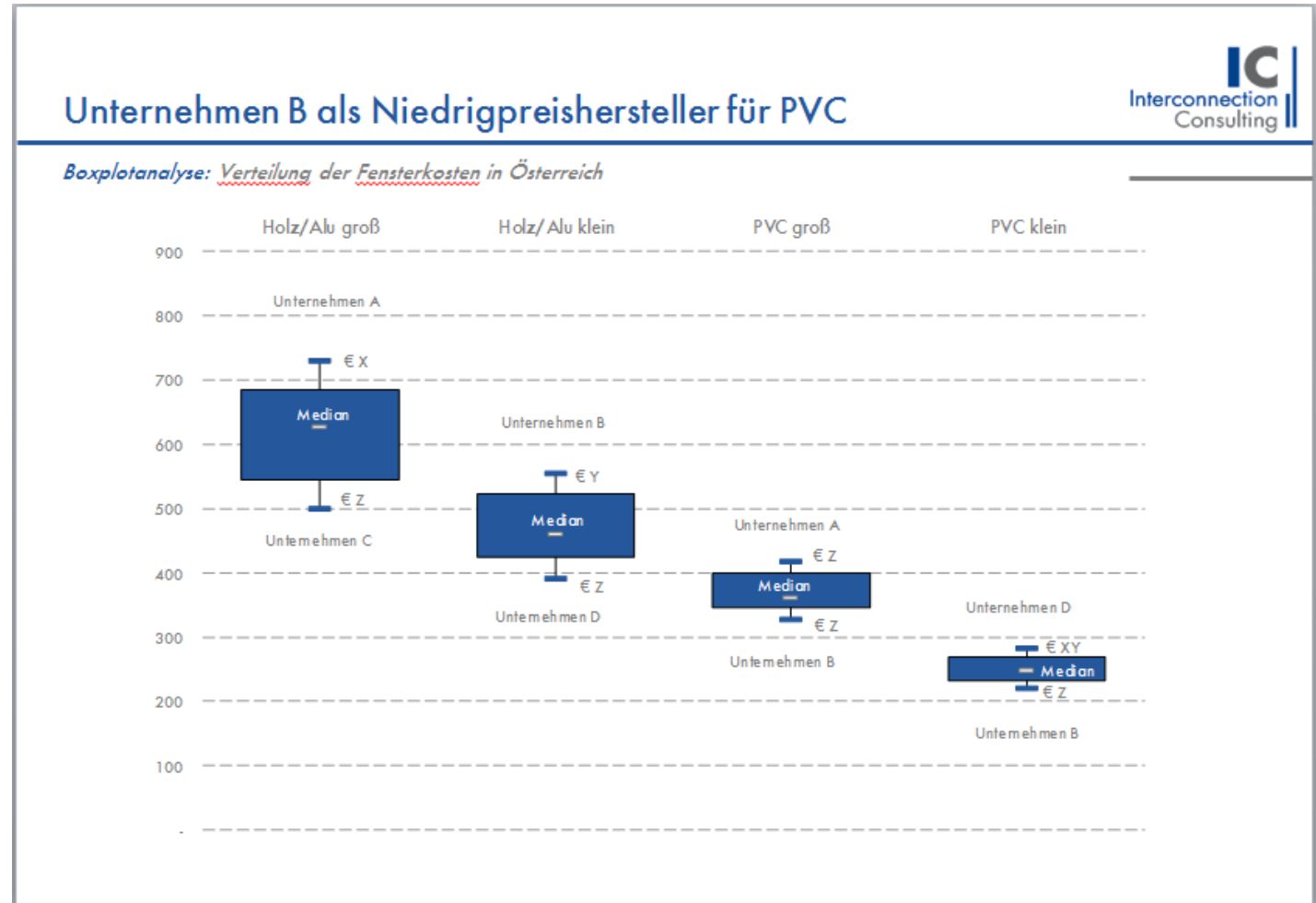


- Für jedes Unternehmen sehen Sie die durchschnittlichen Stückpreise für Holz/Alu und PVC anhand unterschiedlicher Produkteigenschaften (U_w , U_g , ...)



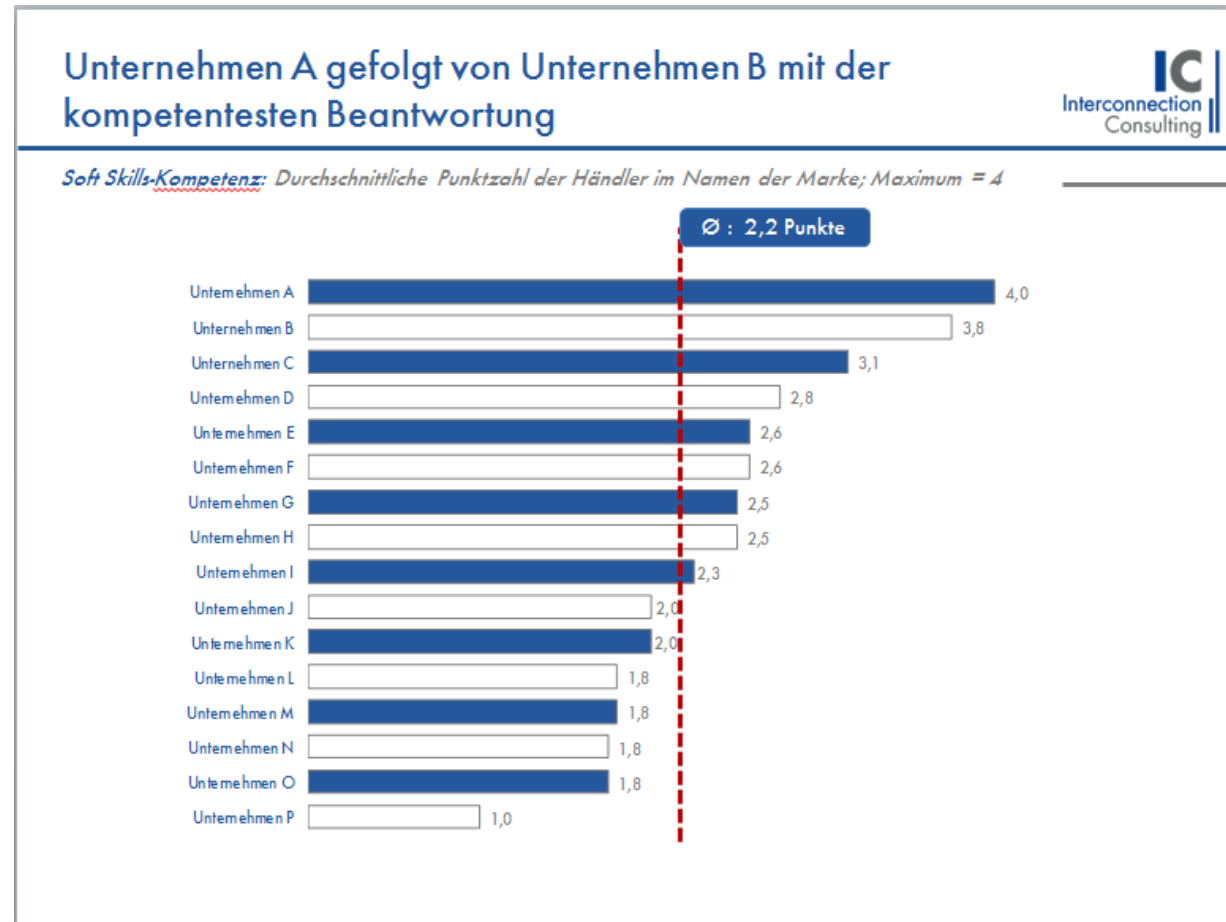
Boxplotanalyse gesamt und für jedes Bundesland

- Für jedes Unternehmen sehen Sie die durchschnittlichen Stückpreise für Holz/Alu und PVC



Auswertung Antwortverhalten (Soft Skills)

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



- Von jedem Ihrer 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:

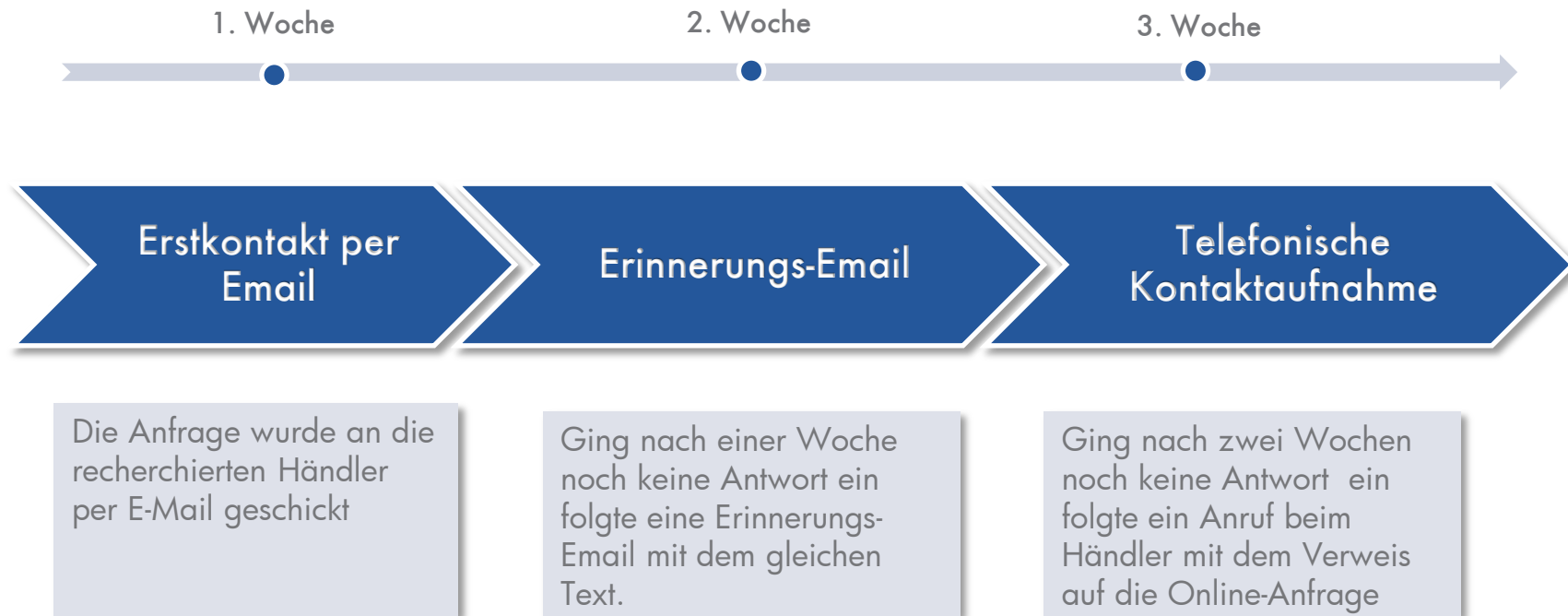
- ❖ Komplexe Tabellen und Statistiken mit nur einem Mausklick visualisieren.
- ❖ Preisvergleiche zwischen Marken, Bundesländern, Händlern und Segmenten, vornehmen.
- ❖ Eigene Auswertungen über mehrere Auswahlkriterien definieren und ihren eigenen fokussierten und adaptierten Bericht erstellen.
- ❖ Das 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.

Bundesland	(Alle)
Händler	(Alle)
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
	☐ Produkte
	☑ 100x140 Holz/Alu mit Rabatt
Bundesländer	
B	€ 678,64
Ktn	€ 642,38
NÖ	€ 588,65
OÖ	€ 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 6 Fenster (100x140cm) und 2 Fenster (50x100cm)
- ✓ Wir möchten ein Angebot für dreifach verglaste 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?
- Inwiefern sind die Fenster vor Einbruch gesichert?
- Wie genau sieht die Gewährleistung/Garantie aus?
- Gibt es Förderungen?

Bewertungsschema „Soft Facts“

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 Österreich & Deutschland 2018

Einzelnes Land	Einzelpreis	Abopreis*
Mystery Shopping Gesamtbericht	€ 3.500,-	20 % ABOVORTEIL
Mystery Shopping Preisauswertungen	€ 1.950,-	
Mystery Shopping Antwortverhalten	€ 1.950,-	
Mystery Shopping Add-On1 10 weitere Händler	+ € 990,-	20 % ABOVORTEIL
Mystery Shopping Add-On2 bis zu 30 Händler	+ € 1.500,-	
Mystery Shopping Gesamtbericht – Beide Länder	+ € 5.590,-	

* Einzelpreis bei mind. zweimaligem Bezug der Studie. Das Abonnement kann nach Bezug 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.

Preise beinhaltet interaktives PDF in elektronischer Form. Alles Preise exkl. Ust.

Ihre Vorteile beim Abschluss eines IC Abonnements:

Bitte wählen Sie Abonnement* oder Einzelbezug

Abonnementpreis pro Jahr* Einzelbezug

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 und Berücksichtigung der Rabattstaffel.
- **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-Jahresrhythmus, Länder-/Studienwechsel, wenn produktionstechnisch möglich. Konditionen auf Anfrage
- **Problemlose Kündigung:** Nach 2 Ausgaben kann jedes Abo gekündigt werden

- Interconnection ist das führende Institut für Marktdaten in der Fenster-Branche.
- Unsere Studien unterstützen die führenden Unternehmen bei der Festlegung von Zielen, Definition von Marketing-strategien, Wettbewerbsbeobachtung und Kontrolle von Marketingmaßnahmen.
- Interconnection zieht sein Know-how aus über 100 internationalen Marktstudien pro Jahr sowie eine Reihe von Auftragsstudien in der Bau-Branche.
- Neben Marktdaten bieten wir für die Fenster-Branche Auftragsmarktforschung im Bereich Distributionsanalysen, Pricing, Markteintrittsstrategien, Kundenzufriedenheit, Image-analysen usw.
- Unsere Berater unterstützen Unternehmen auch bei der Umsetzung von Daten in Taten = Bei der Erarbeitung von Marketing Strategien.



Unsere Market-Intelligence Tools

Marktanalysen



- Marktvolumen
- Marktanteile & Market Entry
- Konkurrenzanalyse

Distributionsanalyse



- Channel Map
- Distributionsmatrix
- Margen

Customer Insight




- Fokusgruppen
- Kaufmotive
- Kundennutzen

Marktprognosen



- Indikatorenmodelle
- Lebenszyklusmodelle
- Ökonometrische Modelle

Marken Analyse




- Brand Scorecards
- Marken-Dreiklang
- Markenaffinität

Kundenzufriedenheit




- Wichtigkeit/Zufriedenheit Portfolios
- Kundenloyalität
- Konsumententypologie

Preismarktforschung



- Preis-Absatz-Funktion
- Preis Simulationstool
- Optimales Pricing

Webverstärker



- E Commerce Insights
- Suchmaschinenmarketing
- Webchannelanalysen

Kunden unserer Fensterstudie Online-Mystery-Shopping

„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

Gaulhofer



KATZBECK
FENSTER & TÜREN



 **REKORD**
Das schnellste Fenster Österreichs

 **Stöckel**
Fenster · Türen · Bausysteme

Internorm
Fenster - Licht und Leben

josko
FENSTER & TÜREN

Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen
jederzeit gerne zur Verfügung!

Interconnection Consulting
Getreidemarkt 1, A-1060 Wien

Viorica-Maria Jeler – Markt Analystin

Tel: +43 1 5854623 -88

Fax: +43 1 5854623 -30

jeler@interconnectionconsulting.com

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

www.interconnectionconsulting.com



Anfrage

Factsheet: IC Online Mystery Shopping – Fenster Händleruntersuchung in Österreich & Deutschland 2018

Umfang

- PDF, ca. 70 Seiten
- Excel Pivot Tabelle
- Optional: Farbausdruck

Preise

- Gesamtbericht 3.500 €
- Preisauswertung: 1.950 €
- Antwortverhalten: 1.950 €
- Farbausdruck: 150 €

Spezielle Aktionen, Rabattstaffeln sowie Abopreise entnehmen Sie bitte aus dem Bestellformular bzw. dem interaktiven Preisrechner

Bestellmöglichkeiten – Fax: +43 1 5854623 30

- Auf  „Buy Now!“ klicken und Bestellung mit dem interaktiven Preisrechner konfigurieren
- Bestellformular ausdrucken u. ausfüllen (letzten beiden Seiten des Full-Details-Dokuments)

Inhalt der Studie

Struktur der Studie

Studiensprache

Deutsch

Statistische Auswertung

Antwortdauer, Angebotsdauer, etc.

Preisauswertung

Stückpreis und Gesamtpreise inkl. Montage aller Händler pro Hersteller für PVC- und Holz/Alu-Fenster

Antwortverhalten

Soft Skills: Kompetenz, USP, Empathie, Bedarfsorientierung, Up-Selling, Abschlussorientierung

Pivot-Tabelle

Vergleiche zwischen Marken, Bundesländern, Händlern und Segmenten

Methodik

Strichprobengröße

Österreich N = 100 / Deutschland N= 100

Erhebungszeitraum

Österreich: Januar-März 2018

Deutschland: Januar-März 2018

Methode

Mystery Shopping via Email und telefonischer Nachruf