

Studie Handelsketten Babyausstattung 2012

Audit Beratungs- und Servicequalität
11/2012

Zusammenfassung

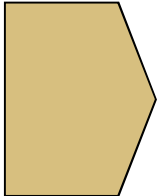
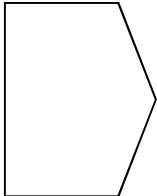
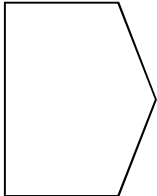
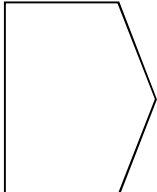
Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Die folgenden Seiten stellen einen Auszug der umfangreicheren Detailstudie dar. Sie sollen einen Einblick in die Ergebnisse der Studie ermöglichen.

Die gesamte Studie können Sie gegen eine Schutzgebühr bestellen. Auf der folgenden Seite erhalten Sie eine Übersicht über den Umfang der Detailstudie.

Wenden Sie sich dazu an info@dtgv.info oder 030 609875908

Übersicht über Detailstudie

		<u>Seiten</u>
	Grundlagen der Studie	3-6
	Gesamtergebnisse	7-12
	Vergleichende Ergebnisse	13-23
	Untersuchungsdetails (Fragebogen, getestete Standorte)	24-33

DtGV stellt sich vor

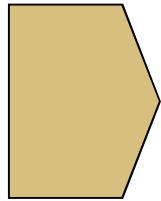
Die DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH verfolgt das Ziel, Verbrauchern bei Ihren Entscheidungen mit objektiven Analysen zur Seite zu stehen. Dabei konzentrieren wir uns weniger auf konkrete Produkte oder Dienstleistungen, sondern mehr auf den Verkäufer oder Händler von Produkten und Dienstleistungen.

Dabei prüfen wir die Servicequalität der Verkäufer und Händler, die insbesondere die Beratungsqualität sowie allgemeine Aspekte des Service umfasst.

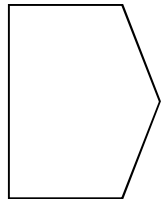
Unsere Siegel sollen die besten Anbieter kenntlich machen und so dem Verbraucher eine Richtlinie bei der Auswahl der verschiedenen Anbieter geben.

DtGV ist anbieter-unabhängig. Wir führen unsere Tests neutral und auf Basis der durch unsere Experten entwickelten Kriterien durch. Wir arbeiten nicht im Auftrag eines Anbieters.

Übersicht



Grundlagen der Studie



Zusammenfassende Ergebnisse

Insgesamt wurden 5 größere Filialisten für Babyausstattung getestet

Im Rahmen der nationalen Studie Handelsketten für Babyausstattung 2012 der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH wurden folgende Händler untersucht:

- BabyOne
- BabyWalz
- HappyBaby
- SpieleMax (kein reiner Fokus auf Babyausstattung)
- ToysRUs (kein reiner Fokus auf Babyausstattung)

Die Servicequalität wurde anhand dreier Hauptkriterien gemessen

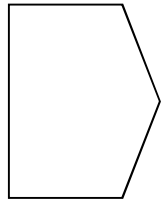
Details zu den Hauptkriterien

Beschreibung		Gewicht	Anzahl Bewertungskriterien (Fragen)
[Redacted]			
Beratungsleistung	Erfolgte eine umfassende und zielgerichtete Beratung?	60%	8
[Redacted]			
<u>Summe Beratungs- und Servicequalität</u>		<u>100%</u>	<u>20</u>

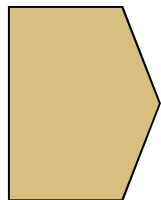
Vorgehensweise bei der Erhebung

> Methodik	<ul style="list-style-type: none">■ Mystery Shopping■ Durch für die Tests gebriefte und qualifizierte Tester
> Stichprobe	<ul style="list-style-type: none">■ 6 Tests pro Anbieter■ In unterschiedlichen Städten deutschlandweit
> Durchführung	Oktober / November 2012
> Untersuchte Szenarien	<p>Ein festgelegtes Szenario für alle Tests</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tester geht vor Ort in den Laden des Anbieters2. Tester lässt sich zu einem Kinderwagen beraten3. Tester kauft nicht

Übersicht



Grundlagen der Studie



Zusammenfassende Ergebnisse

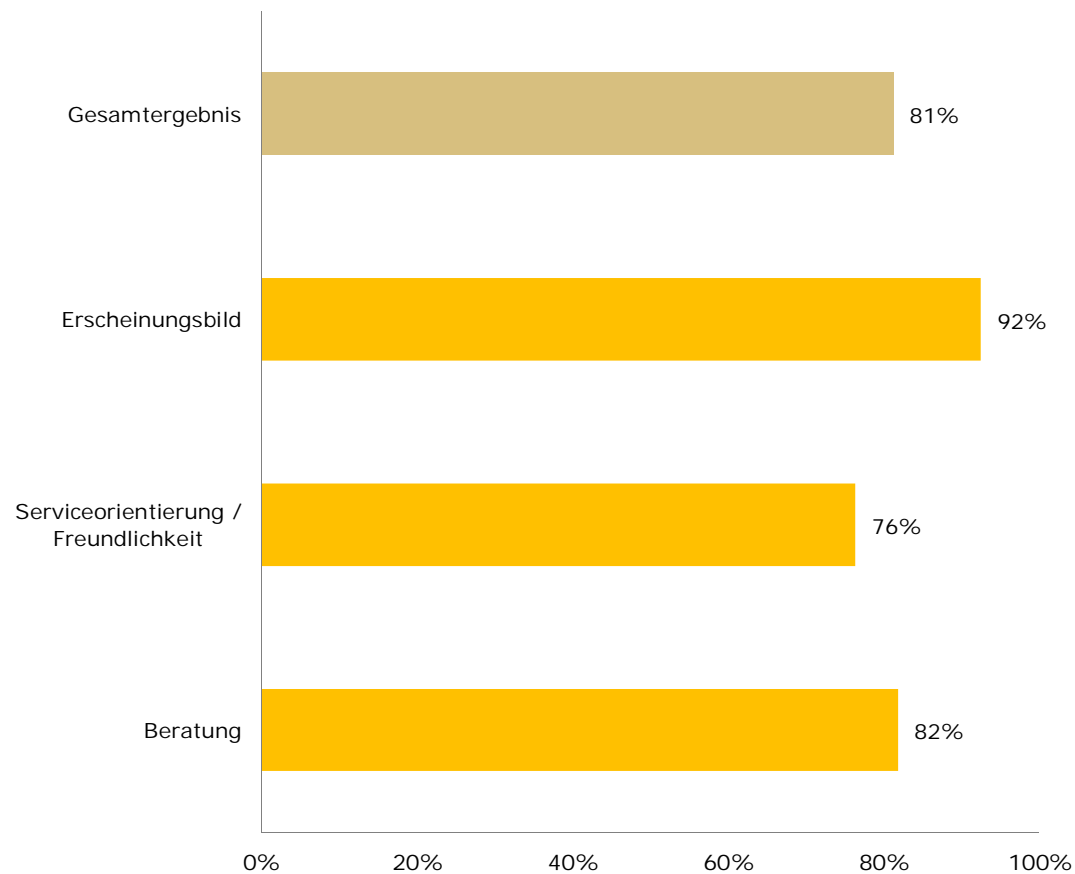
Zusammenfassende Stärken und Schwächen

	> Stärken	> Schwächen
> Alle Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erscheinungsbild der Filialen ■ Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeiter 	Keine allgemeinen Schwächen
> Einzelne Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestes Erscheinungsbild: BabyWalz ■ Beste Beratung: HappyBaby ■ Bester allgemeiner Service / Freundlichkeit: HappyBaby 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sinnvolle Details für die der Beratung, wie zum Beispiel das Alter des Kindes, die Gewohnheiten der Eltern etc. werden in manchen Fällen nicht abgefragt ■ SpieleMax-Filialen wirkten manchmal nicht sauber genug

Insgesamt gute Ergebnisse in den untersuchten Bereichen

Ergebnisse Hauptkriterien

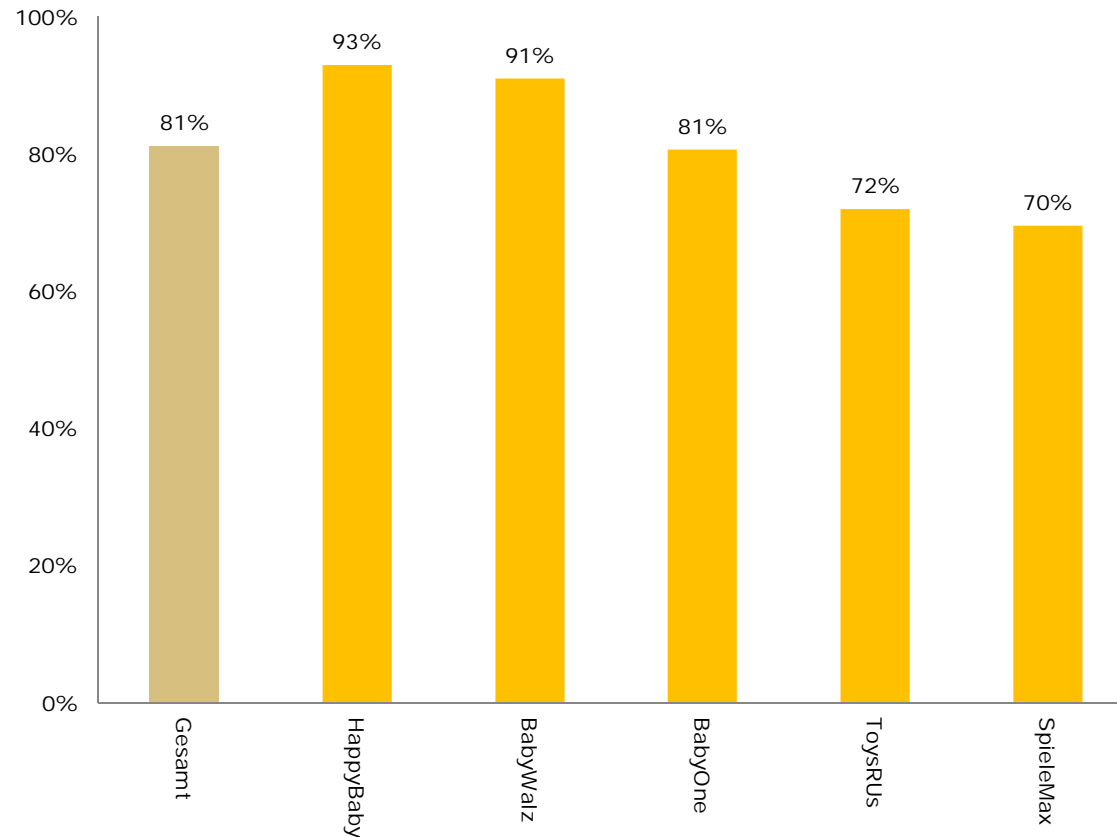
Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



- Die untersuchten Babyausstatter erzielen im Durchschnitt gute Ergebnisse
- Relative Defizite bestehen eher im Bereich der Serviceorientierung und auch der Beratung

HappyBaby erzielt den besten Gesamtwert vor BabyWalz

Vergleichende Gesamtergebnisse
Durchschnitt pro Anbieter



- HappyBaby und BabyOne mit sehr guten Ergebnissen
- Gesamtergebnisse liegen relativ weit auseinander

Bewertung nach Noten

Anbieter	Zielerreichung in Prozent	Note	
HappyBaby	93%	1,5	Sehr gut
BabyWalz	91%	1,6	Gut
BabyOne	81%	2,3	Gut
ToysRUs	72%	2,9	Befriedigend
SpieleMax	70%	3,0	Befriedigend

Detailwerte Hauptkriterien nach Anbieter

Vergleichende Ergebnisse Hauptkriterien Durchschnitt pro Anbieter

	Gesamt	BabyOne	BabyWalz	HappyBaby	SpieleMax	ToysRUs
Gesamt	81%	81%	91%	93%	70%	72%
Erscheinungsbild	92%	98%	100%	95%	76%	93%
Serviceorientierung / Freundlichkeit	76%	72%	85%	90%	70%	64%
Beratung	82%	82%	92%	94%	68%	72%

Kontakt

Gerd M. Fuchs

Geschäftsführer

Rechtsanwalt

DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Brunnenstraße 69

13355 Berlin

Telefon +49 (0)30 609875908

Telefax +49 (0)30 609875907

Internet: <http://www.dtgv.info>

E-Mail: info@dtgv.info