



**Online-Handels-Umsätze**

Die Kauflust der Deutschen im Netz ist ungebrochen. Seit 2010 wächst der deutsche Online-Handel um mindestens vier Milliarden Euro pro Jahr, im Jahr 2014 auf 42 Milliarden insgesamt. Aktuell wandeln sich die Segmente: Nach wie vor prägen Fashion & Accessoires oder Consumer Electronics den Online-Handel. Die Treiberfunktion geht aber mehr auf bisher weniger prosperierende Sortimente über. Gleichzeitig wächst



die Mobilität des Online-Shoppings durch Smartphones und Tablets. Verbraucher nutzen alle Kanäle zu einem Anbieter.

So beanspruchen Multi-Channel-Anbieter mit eigenem Online-Shop und eigenem stationärem Geschäft bereits mehr als ein Drittel des Online-Umsatzes.

**Wer erhält die Säulen des Mittelstands in diesem Jahr?**

Wer sind die besten bayerischen Mittelständler 2015? Unter der Schirmherrschaft von Landtagspräsidentin Barbara Stamm und Staatsministerin Ilse Aigner werden am 16. November 2015 im Maximilianeum vor rund 200 geladenen Gästen aus Wirtschaft, Politik und den Medien die vier Preisträger aus den Bereichen Produzierendes/Verarbeitendes Gewerbe, Handel, Handwerk und Dienstleistungen bei der Verleihung des neunten Bayerischen Mittelstandspreises gekürt. Jedes rechtlich selbständige Unternehmen mit dem Hauptsitz im Freistaat Bayern – welches bereits mehr als drei Jahre erfolgreich am Markt besteht – kann sich der Jury stellen. Der Online-Fragebogen steht noch bis zum 26. Oktober unter [www.ewif.de/mittelstandspreis](http://www.ewif.de/mittelstandspreis) für die Bewerbung zur Verfügung.

**LGAD Kundenzufriedenheitsanalyse 2015**

**Benchmarking im Groß- und Außenhandel**

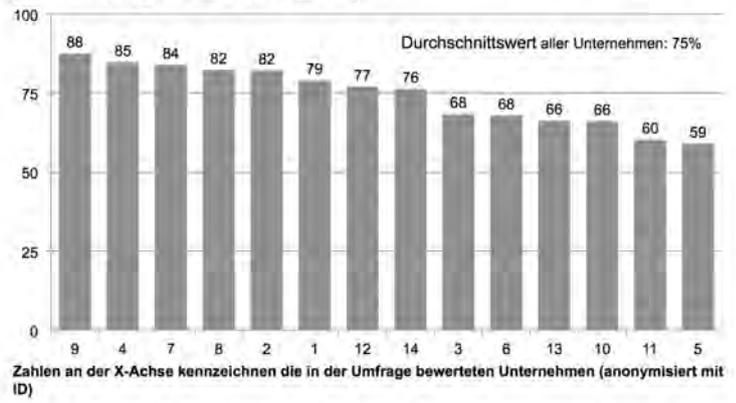
**Eine professionell durchgeführte Kundenzufriedenheitsanalyse für ein einzelnes Unternehmen ist an sich schon erkenntnisreich – zusätzlich noch einen Vergleich mit ähnlich strukturierten Anbietern zu bekommen, das wurde auch in diesem Jahr wieder zahlreichen Mitgliedsunternehmen zu äußerst attraktiven Konditionen durch den Service des LGAD ermöglicht.**

Was bedeutet es, wenn mit der Freundlichkeit der Ansprechpartner im Verkauf und in der Beratung eines Unternehmens 70% der Kunden "voll und ganz" und "sehr zufrieden" sind? „Klingt nach einem erfreulich großen Anteil“, wird der ein oder andere sagen. Tatsächlich kann das Ergebnis im Vergleich mit anderen Unternehmen jedoch noch deutliches Verbesserungspotential beinhalten. Die relative Einordnung

reich abschließend die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Leistungsbereich insgesamt. Hier tat sich bei der diesjährigen Studie z.B. im Bereich "Verkauf und Beratung" unter den teilnehmenden Unternehmen eine breite Spanne bei dem Anteil der "voll und ganz" und der "sehr zufrieden" Kunden von 59% bis 88% auf (siehe Abb.). Da die Kundenzufriedenheitsanalyse seit 2011 bereits zum vierten Mal durchgeführt

**Verkauf und Beratung**

Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Bereich Verkauf und Beratung? (Anteil voll und ganz zufr. + sehr zufr. in %)



Groß- und Außenhandels teil – dabei wurden drei Branchenschwerpunkte gebildet, um eine noch differenziertere Betrachtung zu ermöglichen.

**Große Unterschiede im Verkauf und in der Beratung**

Die Kunden der teilnehmenden Unternehmen wurden auch in diesem Jahr zu sechs Leistungsbereichen online befragt und antworteten zahlreich. So war die Beurteilung der Freundlichkeit nur ein Aspekt von insgesamt acht im Bereich "Verkauf und Beratung". Neben der Bewertung einzelner Aspekte gab es zu jedem Leistungsbe-

wurde, bekamen wiederholt teilnehmende Unternehmen im Ergebnisbericht zusätzlich eine Übersicht ihrer Ergebnisse über die vergangenen drei Jahre ausgewiesen. Neu war in diesem Jahr in dem gut sechszigseitigen Ergebnisbericht ein Chart, das die Zufriedenheit insgesamt mit den einzelnen Leistungsbereichen und die Frage der Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen sehr anschaulich und übersichtlich zusammenfasst.

Unternehmen, die Interesse haben, an der Kundenzufriedenheitsanalyse 2016 teilzunehmen, können sich bereits jetzt beim LGAD ([h.ruhland@lgad.de](mailto:h.ruhland@lgad.de)) melden.