



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Pressemitteilung

Haushaltsgroßgeräte: Markenshops mit enormen Leistungsunterschieden



Die Onlineshops der zehn analysierten Hersteller von Haushaltsgroßgeräten beschränken sich überwiegend auf Zubehörteile. Nur in drei Shops sind Großgeräte erwerbbar. Laut der ‚E-Shop-Analyse Haushaltsgroßgeräte 2016‘ zeigen sich die Hersteller der Großgeräte mitunter kleinlich – nicht nur bei der Auswahl der Zahlungsmöglichkeiten.

Esslingen am Neckar, 05. Februar 2016 – Die zehn analysierten Onlineshops der Hersteller von Haushaltsgroßgeräten legen alle ihren Schwerpunkt auf Zubehörteile. Großgeräte sind nur in drei Shops erhältlich.

Die Kundenorientierung im Shop erleichtern Bosch und Privileg mit besten Trefferquoten bei der Produktsuche sowie zahlreichen Sortier- und Filtermöglichkeiten. Im Bereich Erlebnisorientierung hebt sich Klarstein ab durch umfangreiche Produktinformationen, persönliche Berichte, Expertenmeinungen und das prominente Testimonial Enie van de Meiklojjes.

Umfangreiche Preisvergleiche in neun unterschiedlichen Warengruppen belegen eine Positionierung von Bauknecht im unteren Preissegment. Elektrolux hingegen spricht mit breiten Preisspannen unterschiedliche Käufergruppen an. Die Versandkosten lohnen einen Detailblick, variieren sie doch im günstigsten Falle zwischen kostenfreiem Versand und knapp neun Euro, was gerade beim Erwerb von Zubehörteilen einen beträchtlichen Anteil ausmachen kann. Bei Klarstein und PKM läuft der Versand generell kostenfrei.

Den Servicegedanken setzen zwei Shops mit einer 24/7-Beratungshotline um, ein Shop verzichtet auf diese Supportmöglichkeit. Die anderen sieben Shops sind an durchschnittlich 50 Stunden pro Woche erreichbar. Die praktische Möglichkeit der Gastbestellung ist fast überall vorhanden. Kundenbewertungen, Testberichte sowie Weiterempfehlungen gibt es hingegen nur vereinzelt. Am Ende des Bestellvorgangs mögen die Bezahlarten manchen Kunden ins Schleudern bringen. Nur vier Shops machen einen Kauf auf Rechnung möglich, die Hälfte akzeptiert PayPal. In einem Shop kann sogar ausschließlich mit Kreditkarte bezahlt werden.

Das abschließende Ranking verdeutlicht ein enormes Gefälle der Gesamtperformance, welches aus - teilweise massiven - Schwachstellen einzelner Shops resultiert.



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Über die Studie:

Die „E-Shop-Analyse Haushaltsgroßgeräte 2016“ von research tools untersucht auf 167 Seiten Onlineshops der zehn Herstellermarken von Haushaltsgroßgeräten Bauknecht, Bosch, Electrolux, Hoover, Klarstein, Miele, Panasonic, PKM, Privileg und Siemens. Entlang des Kundenpfads werden mit den vier Bereichen Orientierung, Produktsortiment, Konditionen und Service sämtliche Customer Touchpoint-Bereiche der E-Shops analysiert. Eine Stärken-Schwächen-Analyse und ein Ranking runden die Studie ab. Eine Korrespondenzanalyse führt die Ergebnisse visuell zusammen und verdeutlicht die Positionierung der E-Shops im Wettbewerbsvergleich.

Über research tools:

Die Marktforschungsberatungsgesellschaft research tools mit Sitz in Esslingen am Neckar bei Stuttgart bietet umsetzungsstarke, marketingorientierte Marktforschung. Ein Fokus liegt auf der Analyse unternehmerischer Marketingmaßnahmen.
Weitere Informationen: www.research-tools.net

Pressekontakt:

Uwe Matzner
research tools
Kesselwasen 10
73728 Esslingen am Neckar
Tel. +49 (0)711 – 55090381
Fax +49 (0)711 – 55090384
uwe.matzner@research-tools.net