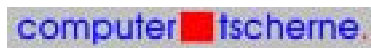


Vergleichende Kundenorientierung von:



© 1999
by Fridum/Kalcher/Kos

1. Einführung:

Wir wollen in diesem Projekt die Kundenorientierung in verschiedenen Unternehmen bewerten. Diese soll zum Teil auch an Hand der im Unterricht vorgetragenen Folien erläutert werden. Dabei haben wir uns für Produkte im PC- Bereich entschieden. Wir betrachteten drei verschiedene Unternehmen. Einen Vertreter der Diskont-Kette (Media Markt), einen Computer-Großhändler (Vobis) und einem Fachgeschäft (Computer Tscherne). Es wurden bei jedem Unternehmen jeweils drei Produkte in Form eines Angebots nachgefragt.

1.1 Bei der Bewertung wollen wir folgende Kriterien in Betracht ziehen:

1.1.1 Allgemeiner Bereich

Lösung seines individuellen Problems

Kompetente Beratung

Freundliche Beratung

Ein maßgeschneidertes Angebot

Richtiges Eingehen des Verkäufers auf seine besondere (Firmen-)Situation

1.1.2 Technischer Bereich

Zweckmäßigkeit

Qualitätsgarantien, Gütezeugnisse

Zukunftsorientierung, Austauschbarkeit

Persönliche Bewertung der Qualität des Angebots

1.1.3 Persönliche Bewertung

Die Bewertung der Unternehmen aus der Sicht des Käufers. Zuerst eine Gegenüberstellung der Unternehmen in tabellarischer Form und danach ein kurzer Bericht des Verkaufsgespräches mit persönlicher Meinung.

1.2 Was wollen wir kaufen:

Allgemein: Bei der Angebotsnachfrage gingen wir folgendermaßen vor:

Wir präsentierten uns als Laien und warteten zuerst einmal ab, wie sehr der Verkäufer uns mit Fragen entgegenkommt. Sollte dieser dies nicht tun, müßten wir Fragen stellen.

1.3 Folgende Vorgaben wurden den Verkäufern gegeben:

Drucker

Hier wollten wir einen Drucker kaufen, der im kleinen Geschäftsbereich für Etikettendruck und teilweise für Grafikausdruck verwendet wird. Der Preis sollte zwischen 3000.- und 5000.- Schilling liegen.

Komplettsystem

Hier war ein Einsteigermodell für den Privatgebrauch gefragt. Bei dem Käufer handelte es sich dabei um einen Neueinsteiger. Daher sollte der Verkäufer auch hier ausführlich auf die Wünsche des Käufers vor allem im Anwendungsbereich und Installationsbereich eingehen (Office, Betriebssystem, Internet).

Netzwerk für 5 Rechner

Gefragt wurde nach einer Vernetzung von 5 PC's, welche in zwei verschiedenen Räumen untergebracht sind. Es wurden keine Angaben über eventuell vorhandenen Server, Art des Netzwerks, Geschwindigkeit und Betriebssystem dem Verkäufer mitgeteilt. Der Verkäufer sollte besonders hier mit vielen Fragen auf uns zukommen, da es verschiedenste Varianten gibt.

1.4 Was haben wir uns vom jeweiligen Unternehmen erwartet?

Einen Schwerpunkt der Bewertung sollte nicht nur die gebotene Leistung bzw. nicht Leistung der einzelnen Unternehmen sein, sondern auch ein direkter Vergleich von der tatsächlich gebotenen und der durch das Unternehmen vorgegebenen Richtlinien und daraus resultierenden Erwartungen.

Unsere detaillierten Erwartungen an die verschiedenen Unternehmenskulturen wurden von uns wie folgt angenommen:

	Mediamarkt	Vobis	Computer Tscherne
Kompetenz	Genügend	Gut	Sehr Gut
Zeitaufwand	Genügend	Gut	Sehr Gut
Preis	Sehr Gut	Gut	Genügend
Service	Befriedigend	Gut	Sehr Gut
Freundlichkeit	Befriedigend	Befriedigend	Gut
Auf Wünsche eingehen	Genügend	Befriedigend	Sehr Gut
Verkaufswillen	Genügend	Gut	Sehr Gut

Von den Erwartungen her sind wir sehr unterschiedlich an die Unternehmen getreten. Vom Mediamarkt, der ja ein Massenmarkt ist, kann man nur schwer den gleichen Bedienungsaufwand und auch gleiche Kompetenz erwarten, da hier viele Kunden täglich befriedigt werden müssen, während von einem Computerfachmarkt sowohl kompetente als auch ausführliche Beratung erwartet werden kann. Vom Computer Tscherne wurde Punkto Kundenorientierung und vor allem Kompetenz eine sehr hohe Maßlatte angelegt. Preislich haben wir natürlich von den Großanbietern sehr tiefe Kalkulationen erwartet, währenddessen ein Einzelhändler wie Computer Tscherne mit diesen Kalkulationen nur schwer mithalten können wird. Für dieses mehr an Kosten bei Computer Tscherne haben wir uns dafür aber höchste Serviceleistungen erwartet. Bei Mediamarkt erwarten wir uns zwar keine großartigen Zusatzleistungen, aber dennoch gute Umtausch- und Reparatur- Möglichkeiten.

2. Bewertung der Unternehmen

2.1 Mediamarkt

2.1.1 Allgemeiner Bereich

Bis auf Ausnahme beim Komplettsystem wurde auf individuelle Probleme relativ wenig bis überhaupt nicht eingegangen. Bei einem Massenmarkt wie diesem hängt die erfolgreiche Beratung auch davon ab, ob gerade ein kompetenter Verkäufer einem gegenüber ist und die Qualität schwankt von Gut bis Nicht Genügend. Auch die Freundlichkeit kann sehr differieren, da diese von der Anzahl der bereits betreuten Kunden abhängen kann.

2.1.2 Technischer Bereich

Die Zweckmäßigkeit des Produkts ist nur schwer zu erfüllen, da der Massenmarkt kaum auf individuelle Bedürfnisse eingehen kann. In Punkto Qualität ist der Massenmarkt ausschließlich von den Zulieferern abhängig und kann diese daher nur schwer garantieren. Auch die Ein- bzw. Austauschbarkeit ist bei dieser Art von Fertig- zusammengestellten Produkten nur selten gegeben.

2.1.3 Persönliche Bewertung

	Drucker	Komplettsystem	Netzwerk
Kompetenz	Befriedigend	Gut	Nicht Genügend
Zeitaufwand	Gut	Sehr gut	Befriedigend
Preis	Sehr Gut	Sehr Gut	Gut
Service	Gut	Gut	Gut
Freundlichkeit	Gut	Sehr Gut	Befriedigend
Auf Wünsche eingehen	Befriedigend	Gut	Nicht Genügend
Verkauswillen	Befriedigend	Sehr Gut	Genügend
Bewertung:	2,3	1,4	3,5

Drucker:

Es gab niemanden, der auf den Kunden zukommt, also wartete man einmal 10 Minuten und sah sich verschiedene Produkte an. Alle Verkäufer waren mit Kunden beschäftigt, daher sei dies verziehen. Schließlich wurde doch ein Verkäufer frei. Er war sehr freundlich und konnte mit etwas Fachwissen glänzen. Nach 10 Minuten Wartezeit und weiteren 12 informativen Minuten verließen wir das Geschäft.

Positiv zu bewerten war, daß er darauf einging, wofür wir den Drucker denn verwenden wollen. Er erklärte auch, daß die DPI eines Epson und eines HP nicht vergleichbar sind (1440xX) bzw. (600x600), da der eine Piezo und der andere Bubble Jet verwendet. Er versuchte es dem laienhaften Kunden mit dem Vergleich eines Benzin- und eines Diesel- Motors näherzubringen. Außerdem ging der Verkäufer auch auf andere Drucker ein.

Negativ fiel auf, daß er nicht von alleine das Produkt erklärte, sondern erst durch Nachfragen reagierte. Leider gab es keinen Angebotsausdruck und keinen Prospekt, daher muß man die Preise und sonstiges selbst mitschreiben

Komplettsystem:

In der Computerabteilung wartete man zuerst neben zwei Verkäufern, da sie sich gerade über etwas anscheinend sehr Wichtiges unterhielten. Erst nach einer Runde alleine bemühte sich ein Verkäufer zu einem. Er fragte dann aber sehr freundlich was man denn brauche. Auf die Antwort, daß wir ein Computerkomplettsystem suchen, fragt er sofort wofür und was wir damit machen wollen. Dann fragte er weiter, wie gut wir uns auskennen, und als wir ihm antworten, daß wir im Prinzip noch nie etwas von einem Computer gehört haben, beginnt er mit einer kleinen Einführung über die wichtigsten Computerkomponenten. Von der Festplatte übers RAM bis hin zu den Pixeln am Bildschirm, alles wichtige wurde in sehr einfacher Sprache und für einen Laien sehr verständlich erklärt. Das für den Verkäufer anscheinend am Wichtigsten war, daß wir große Schwierigkeiten bekommen können, wenn wir kopierte Software verwenden. Deshalb machte er uns ein gutes Angebot für das Office 97 Paket für Studenten (ca. 1000.-). Er stellte zwei Komplettsysteme (Pentium Celeron 333 und Pentium III 450) vor. Bei beiden Systemen erläuterte er die Vor- und Nachteile sehr gut (Preis, Leistung, usw.). Auch die Zusatzkomponenten wie Drucker, Modem für Internetanschluß, Provider, Software usw. wurden ausführlich beschrieben und mehrere Angebote dargelegt. Letztendlich aber blieb die Entscheidung beim Käufer, welches System er kauft, aber mit dem großen Vorteil, daß er alle wichtigen Vor- und Nachteile der verschiedenen Systeme kennt. Die Erwartungen an diesen Computerdiskonter wurden bei Weitem übertroffen wurden und man wurde Käufer von einem fachlich kompetenten, sehr freundlichen Verkäufer gut beraten und betreut. Auch hatte man das Gefühl, daß einem nichts aufgedrängt wurde. Letztlich ist vielleicht noch zu erwähnen, daß dieses Kundengespräch eine gute halbe Stunde dauerte.

Netzwerk:

Die Einholung eines Angebotes für ein Netzwerk mit fünf PC's stellte sich bei Media Markt als ein nahezu unmögliches Unterfangen heraus. Wenn man einen Verkäufer erwischt, wird man naturgemäß des öfteren durch andere Kunden oder das Telefon unterbrochen.

Auf die Frage was man nun für ein Netzwerk mit fünf PC's benötige, bekamen wir die Antwort: „Fünf Netzwerkkarten!“

Kunde: „Und was ist mit Kabeln?“

Verkäufer: „Ja, haben wir aber keine da! Aber sie könnten in die Servicestelle schauen, da haben wir vielleicht noch eines.“

Kunde: „Und was würde das dann ca. kosten?“

Verkäufer: „weis nicht genau, aber ca. 1800 Schilling“

Kunde: „Könnten sie mir ein Angebot ausstellen?“

Verkäufer: „Nein das kann ich nicht, da müßten sie zur Information gehen.“

Durch diesen Dialog ist klar ersichtlich, daß der Verkäufer weder auf das individuelle Problem einging noch auf die Ausstellung eines maßgeschneiderten Angebots. Über die Kompetenz des Verkäufers können wir nur mutmaßen und sind der Meinung, daß diese so gut wie nicht vorhanden war. Man muß allerdings dazu sagen, daß es bei solchen Großmärkten wie dem Media Markt sicher darauf ankommt, auf welchen Verkäufer bzw. Berater man trifft (gegenteiliges Beispiel siehe Komplettsystem Media Markt).

2.2 Vobis Microcomputer

2.2.1 Allgemeiner Bereich:

Der Verkäufer stellte uns mit seinem Standardangebot vor vollendete Tatsachen, ohne näher auf individuelle Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Auch hier ist die Art der Bedienung (Kompetenz und Freundlichkeit) wieder vom Verkäufer abhängig. Die Angebote konnte man nicht als maßgeschneidert betrachten, da aus einer Standardproduktpalette gewählt wurde.

2.2.2. Technischer Bereich

Hier gilt ähnliches wie bei Media Markt, nur werden an die Qualität höhere Maßstäbe angesetzt, da es sich um einen Computergroßmarkt handelt. Obwohl sich dieser Markt auf den PC- Bereich spezialisiert hat, sind die Serviceleistungen und Garantien nicht wirklich zufriedenstellend.

2.2.3 Persönliche Bewertung

	Drucker	Komplettsystem	Netzwerk
Kompetenz	Befriedigend	Nicht Genügend	Befriedigend
Zeitaufwand	Genügend	Gut	Genügend
Preis	Sehr Gut	Gut	Gut
Service	Genügend	Nicht Genügend	Genügend
Freundlichkeit	Nicht Genügend	Genügend	Befriedigend
Auf Wünsche eingehen	Nicht Genügend	Nicht Genügend	Nicht Genügend
Verkauswillen	Nicht Genügend	Genügend	Genügend
Bewertung:	3,9	3,9	3,6

Drucker:

Hier fand sich zwar schnell ein Ansprechpartner, der nach kurzer Zeit ohne Aufforderung auf uns entgegenkam, doch mußte man schnell feststellen, daß er nur wenig auf den Kunden einging. Man hatte das Gefühl ihm lästig zu sein, und auf Fragen antwortete er kurz und wenig informativ. Fragen schnitt er zum Teil gekonnt ab. Bevor man noch eine weitere Frage stellen konnte, meinte er schließlich in einem mürrischen Tonfall „Kann ich ihnen sonst noch wo behilflich sein“ – es hätte auch heißen können „Wann verlassen sie endlich mein Geschäft“. Also verließen wir nach vier minütiger Beanspruchung des Verkäufers das Geschäft. Aber vielleicht war auch nur der Montag und eine leichte Verkühlung an seinem Verhalten schuld.

Positiv zu bemerken war, daß er einen Prospekt mit allen HP Druckern zur Mitnahme zur Verfügung stellte, in welchem er zum Teil schwer leserlich die Preise hineinschrieb.

Negativ war zu bemerken, daß er kaum nach der Verwendung des Druckers fragte.

Der HP Deskjet 710c oder der schnellere 720c seien die Besten, ohne eine Erklärung abzugeben, weshalb dem so sei. Der Verkäufer ging wenig auf Bedürfnisse und gar nicht auf andere Drucker ein, da diese wohl minderwertige Produkte sein müssen

Komplettsystem:

Hier war man ziemlich alleine, als wir ins Geschäft kamen. Man mußte aber trotzdem von sich aus auf einen sich offensichtlich langweilenden Verkäufer zugehen und den Kundenwunsch vorbringen. Dieser antwortete von Beginn an unfreundlich, fragte aber trotzdem etwas genauer nach. Als er offensichtlich für sich genügend Bescheid wußte, nahm er ein Prospekt zur Hand und suchte ein Angebot heraus (Pentium III 450 , 128 MB RAM). Aus diesem Prospekt las er dann das Angebot vor. Er verglich die einzelnen Komponenten von diesem Prospekt immer mit dem „heutigen Standart“ (Pentium II 400, 64 MB RAM) und antwortete auch auf Zwischenfragen nur mit vorlesen aus dem Prospekt. Irgendwie bemerkte man die Hilflosigkeit des Verkäufers, wenn eine Frage gestellt wurde, die er aber gekonnt mit viel Gerede um nichts zu verstecken versuchte. Auf die Frage nach einem Internetprovider mußte man ihm wortlos folgen während er vorauseilte und irgendetwas in den Bart nusichelte. Dann nahm er verschiedene Internetzugangspakete aus dem Regal und las die Packungsbeschriftungen von 3 Paketen des Anbieters Netway vor. Letztlich schrieb er uns ein Angebot, daß man auch ausgehändigt bekam. Zum Schluß wußte man nicht, warum man dieses Angebot kaufen sollten, nur daß es besser ist als der vom Verkäufer auferlegte Standard.

Netzwerk:

Die erste Aussage, des Verkäufers auf die Frage eines Angebotes für ein Netzwerk mit 5 PC's war, daß er eigentlich keine Zeit habe, da er alleine im Geschäft sei und der Kollege, welcher für diese Dinge zuständig sei, heute Urlaub habe. Er meinte dann aber, daß er trotzdem etwas zusammenstellen werde. Dabei wurde aber nicht nach den speziellen Anforderungen des Netzwerk gefragt. Es wurde also keine Frage über das Betriebssystem, die Geschwindigkeit (10Mbit oder 100 Mbit) die das Netzwerk haben soll oder ob vielleicht ein Server vorhanden sei, gestellt. Im Endeffekt sah das Angebot ein 10 Mbit „Peer to Peer“ Netzwerk vor. Dieses Angebot beinhaltet auch die „Terminatoren“, welche für ein solches Netzwerk notwendig sind. Das bedeutet, daß die Kompetenz des Verkäufers einigermaßen vorhanden war. Auch auf die Frage, ob dieses Netz dann auch erweiterbar sei, antwortet er auch bestimmt mit einem „Ja“. Im Großen und Ganzen muß man allerdings sagen, daß ohne bestimmte Vorkenntnisse der Kauf eines Netzwerkes bei Vobis sich als etwas schwierig herausstellen kann. Als großes Plus sollte noch der Preis erwähnt werden, welcher von den drei betrachteten Geschäften der Niedrigste war.

2.3 Computer Tscherne

2.3.1 Allgemeiner Bereich:

Hier zeigten die Verkäufer großen Willen sich auf die Bedürfnisse des Kunde einzustellen. Er unterbreitete ein individuell ausgearbeitetes Angebot welches er sofort auch in schriftlicher Form aushändigte. Man konnte leicht Erkennen, daß man einem sehr kompetenten Berater gegenüber stand. Auch an seiner Freundlichkeit gab es nichts auszusetzen.

2.3.2 Technischer Bereich:

Die Zweckmäßigkeit des angebotenen Produktes konnte leicht erreicht werden, da aus einer breiten Produktpalette individuelle Lösungsvorschläge erarbeitet werden konnten. Auch die Qualität der Produkte stimmte, da es sich ein kleinerer Unternehmer nicht leisten kann, wegen

mangelnder Qualität Kunden zu verlieren. Die Austauschbarkeit von Produkten ist eher gegeben, da individuelle Veränderungen im Angebot möglich sind.

2.3.3 Persönliche Bewertung

	Drucker	Komplettsystem	Netzwerk
Kompetenz	Sehr Gut	Sehr Gut	Sehr Gut
Zeitaufwand	Sehr Gut	Genügend	Sehr Gut
Preis	Befriedigend	Befriedigend	Genügend
Service	Sehr Gut	Gut	Sehr Gut
Freundlichkeit	Sehr Gut	Gut	Sehr Gut
Auf Wünsche eingehen	Gut	Genügend	Sehr Gut
Verkauswillen	Sehr Gut	Gut	Sehr Gut
Bewertung:	1,4	2,6	1,4

Drucker

Es dauerte nicht lange und man wurde mit erstklassiger Freundlichkeit und überaus gutem Fachwissen vom Verkäufer beraten. Diese hatte trotz Kauf eines eher billigen Produkts stolze 25 Minuten in Anspruch genommen, wobei auch ein zweiter Verkäufer zwischenzeitlich mit guten Tips vom Produkt zu überzeugen versuchte.

Positiv war, daß er intensiv auf die Verwendung des Druckers einging. Interessant war vor allem, daß er nach dem verwendeten Betriebssystem fragte, da laut ihm billige Drucker nicht mehr DOS-fähig seien!

Man erhielt einen Epson Prospekt und eine in Farbe ausgedruckte zweiseitige Angebotsstellung, aus der Produkt, Preis und Preis in EURO hervorgehen.

Er erwähnte auch, daß der Einzug ein Blatt nur um 150° verdreht, was bei bei Etiketten wichtig ist, da diese sich lösen könnten. Weiters erläuterte er daß die Patronen und der Druckkopf getrennt sind, was wirtschaftliche Vorteile bringt.

Negativ fiel nur auf , daß der Verkäufer wenig auf andere Drucker einging.

Komplettsystem:

Als wir das Geschäft betreten waren wir die einzigen Kunden. Der Verkäufer saß hinter einem Computer, schaute kurz auf und fragte nach unserem Wunsch. Wir sagten wieder, daß wir ein Computerkomplettsystem brauchen. Man wird kurz gefragt, was man alles damit machen wolle. Dann erläuterten unsere Vorstellungen und der Verkäufer begann, in seinen Computer zu tippen. Er schaute immer nur kurz von seinem Rechner auf, stellte kurze Fragen zu Festplattenwunsch und RAM, da er aber bemerkte, daß wir uns nicht auskannten, tippte er einfach weiter. Nach guten drei Minuten hatte er ein Angebot zusammengestellt. Auf die Frage nach installierter Software gab er zur Antwort, daß Windows 98 vorinstalliert ist, und er als inoffizielle Zugabe das Office- Paket gratis installieren könne (für ihn ist es im Gegensatz zum Verkäufer vom Media Markt überhaupt kein Problem kopierte Software auf einem privaten Rechner zu verwenden).

Auch nach Serviceleistungen und Garantie mußte man selber fragen. Letztlich hatte man ein ausgedrucktes Angebot in der Hand, wobei man aber als Laie keine Ahnung hatte, was die Bezeichnungen auf diesem Zettel bedeuten.

Außerdem war dieser Computerhändler am teuersten und da man nach fünfminütigem Kaufgespräch genauso schlau wie vorher war, mußte man ziemlich unzufrieden das Geschäft verlassen.

Netzwerk:

Bei Computer Tscherne wurde man, wie man es von einem Computer - Fachgeschäft erwartet, sehr kompetent und ausführlich beraten. Dies trifft vor allem für speziellere Angebote wie eben bei einem Netzwerk zu. Dieses Geschäft war das einzige der drei, wo sofort gefragt wurde, ob ein Server im Netz integriert sei, welches Betriebssystem auf den PC's installiert ist, wie schnell das Netzwerk sein soll und ob auch ein Hub verwendet werden soll. Der Unterschied der einzelnen Spezifikationen wurde sehr gut und ausführlich erklärt. Des weiteren wurde auch in Bezug auf Installation gefragt, ob diese selbst oder durch die Firma geschehen soll. Allerdings schlägt sich dies natürlich stark im Preis nieder. Angeboten wurden 4 Stunden Arbeitszeit á 900.- + MWSt.. Es waren auch die einzelnen Komponenten etwas teurer, als bei den anderen Märkten.

Solche Fachgeschäfte sind sicher für Firmenkunden zu bevorzugen, da die Beratung und das Service hier ausgezeichnet sind.

3. Resümee:

Die Arbeiten für dieses Projekt waren sehr interessant und aufschlußreich, da wirklich ein direkter Vergleich zwischen 3 unterschiedlichen Computeranbietern möglich geworden ist. Unsere Entscheidung, wo wir die Produkte gekauft hätten wurde vor allem durch die Unfreundlichkeit des Verkäufers bei Vobis (obwohl dieser an verschiedenen Tagen besucht wurde) geprägt. Vor allem beim Angebot des Komplettsystems waren wir bei Mediamarkt positiv überrascht. Auch den Drucker hätten wir bei Media Markt gekauft, weil dieser preislich an erster Stelle liegt und auch die Beratung positiv überraschte. Beim Netzwerk haben wir uns durch die Kompetenz und Serviceleistungen für Computer Tscherne entschieden.