

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

„Elektro- und Optik-Fachhandel“
Handels-Check

Dezember 2008



Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief

- _ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- _ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- _ **Respondenten:** webaktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- _ **Sample-Größe:** n = 1.002 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- _ **Erhebungszeitraum:** 1.12.2008 – 8.12.2008
- _ **Screening:** Bekanntheit der Elektro- und Optik-Fachhandel-Unternehmen
- _ **Grundgesamtheit:** Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- _ **Incentives:** Gewinnspiel-Teilnahme + geldwerte Bonuspunkte
- _ **Umfang:** 36 offene/geschlossene Fragen
- _ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Christina Strasser
- _ **Kontakt:** c.strasser@marketagent.com



Zusammensetzung des Samples

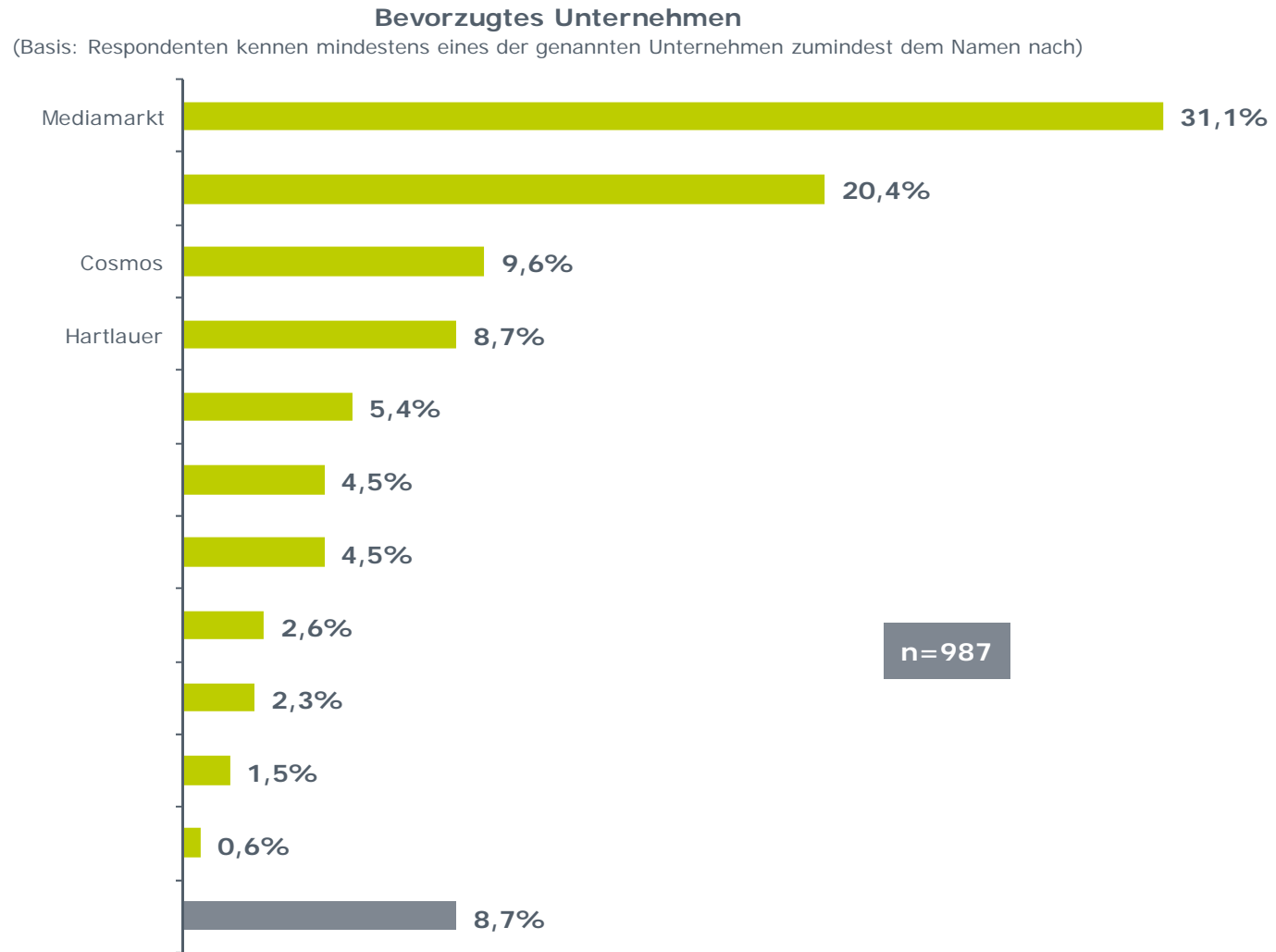
Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	1.002	in %	987	in %
Geschlecht				
Männlich	484	48,3%	479	48,5%
Weiblich	518	51,7%	508	51,5%
Alter				
14 - 19 Jahre	118	11,8%	116	11,8%
20 - 29 Jahre	200	20,0%	198	20,1%
30 - 39 Jahre	221	22,1%	216	21,9%
40 - 49 Jahre	266	26,5%	262	26,5%
50 - 59 Jahre	197	19,7%	195	19,8%
Ausbildungsniveau				
Allgemeinbildende Pflichtschule	251	25,0%	244	24,7%
Lehre / Fachschule	476	47,5%	468	47,4%
Matura / Universität	275	27,4%	275	27,9%



Die Ergebnisse:



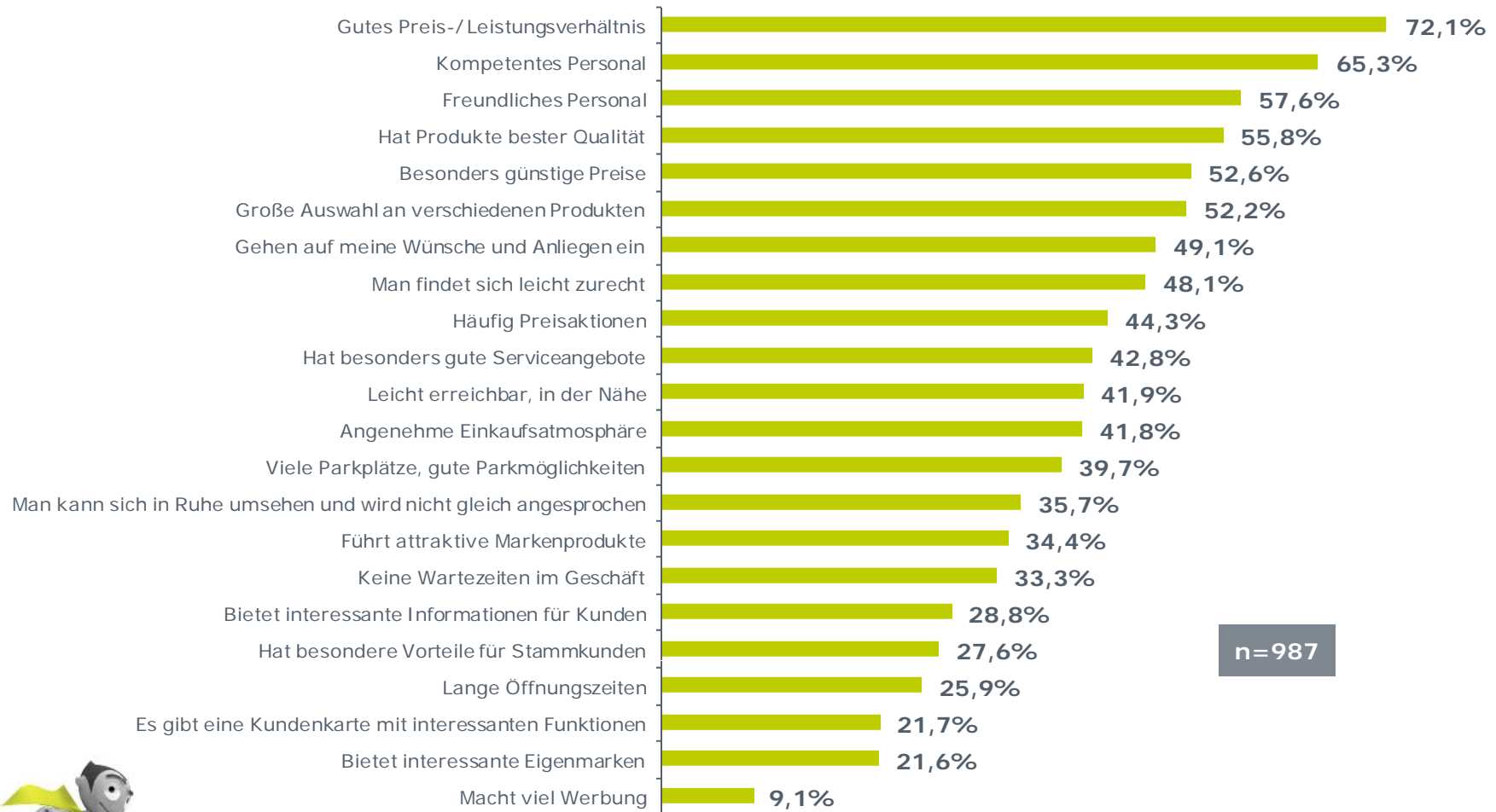
4. Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Elektro- und Optik-Fachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?



8. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie Ihren Einkauf tätigen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig"

(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



9. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Erhebung (Top-Box: bewertet mit "sehr sympathisch")	Dezember 2007	Dezember 2008
	32,7%	25,9%
Saturn	27,0%	22,6%
Fielmann	19,8%	17,9%
	17,0%	17,1%
	15,1%	16,0%
	17,1%	14,4%
Niedermeyer	11,0%	10,4%
	11,0%	10,2%
	8,5%	9,4%
	9,5%	6,4%
	8,0%	6,2%

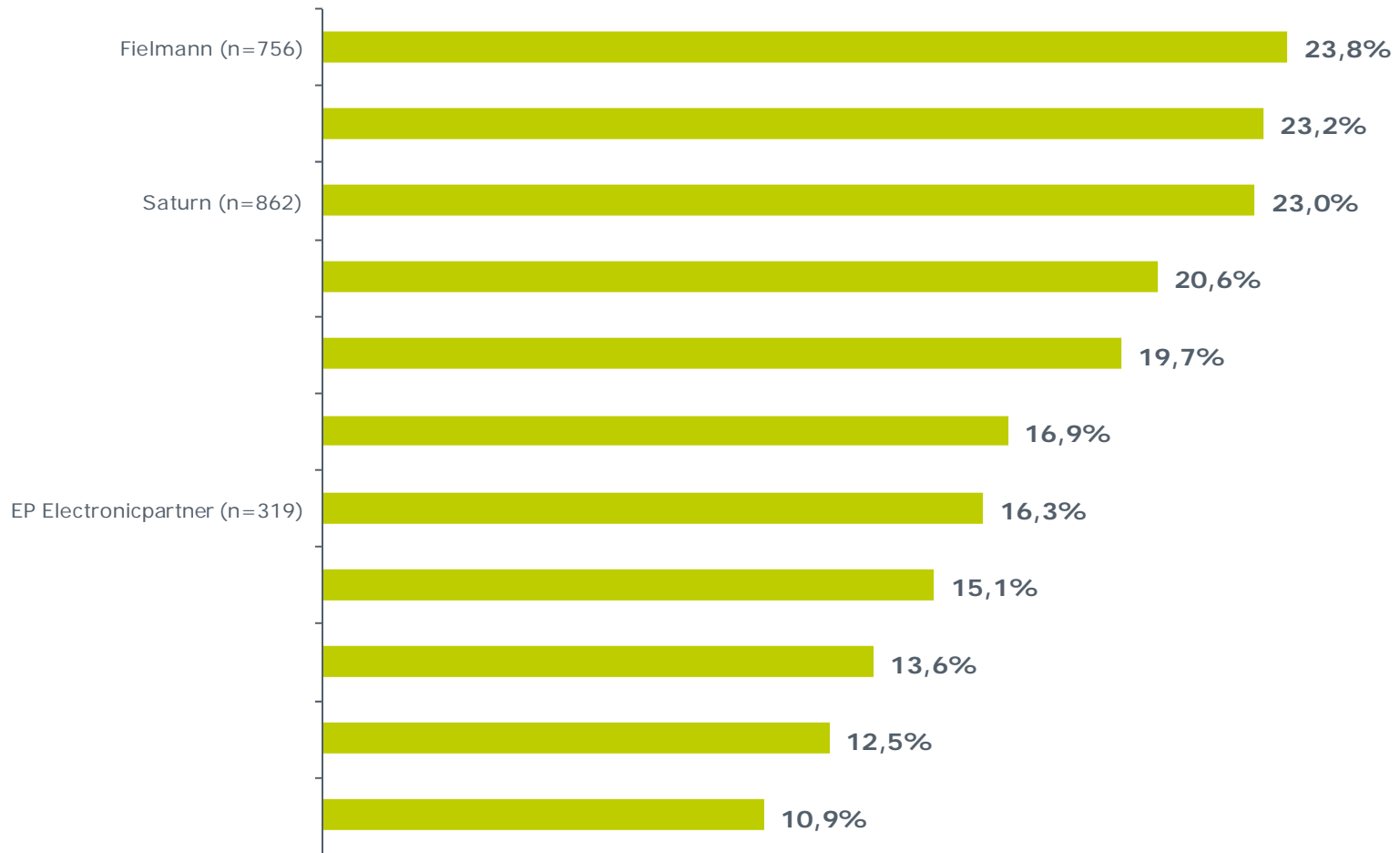
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



10. Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr vertrauenswürdig"

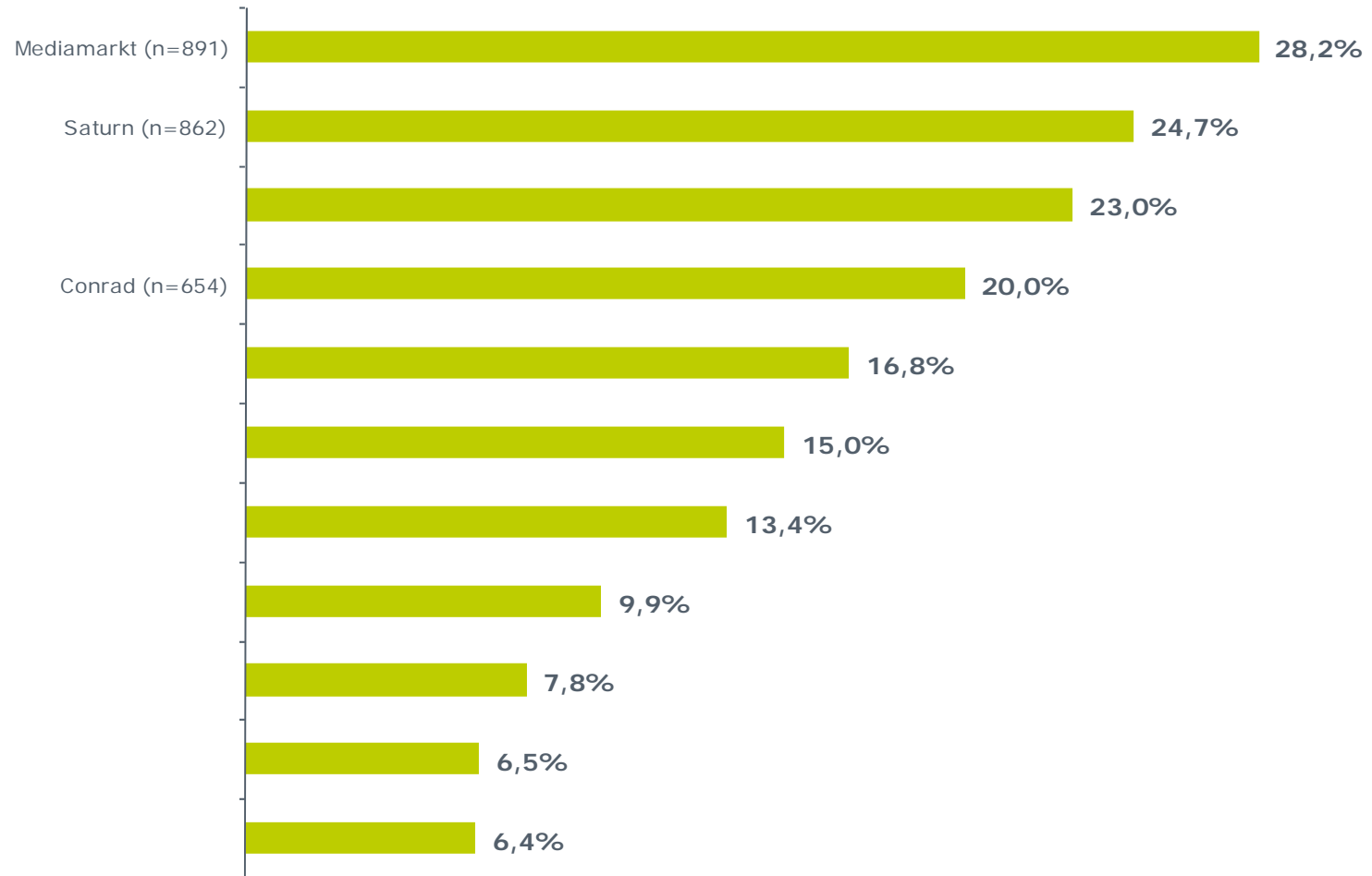
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



11. Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, dazwischen können Sie fein abstufen:

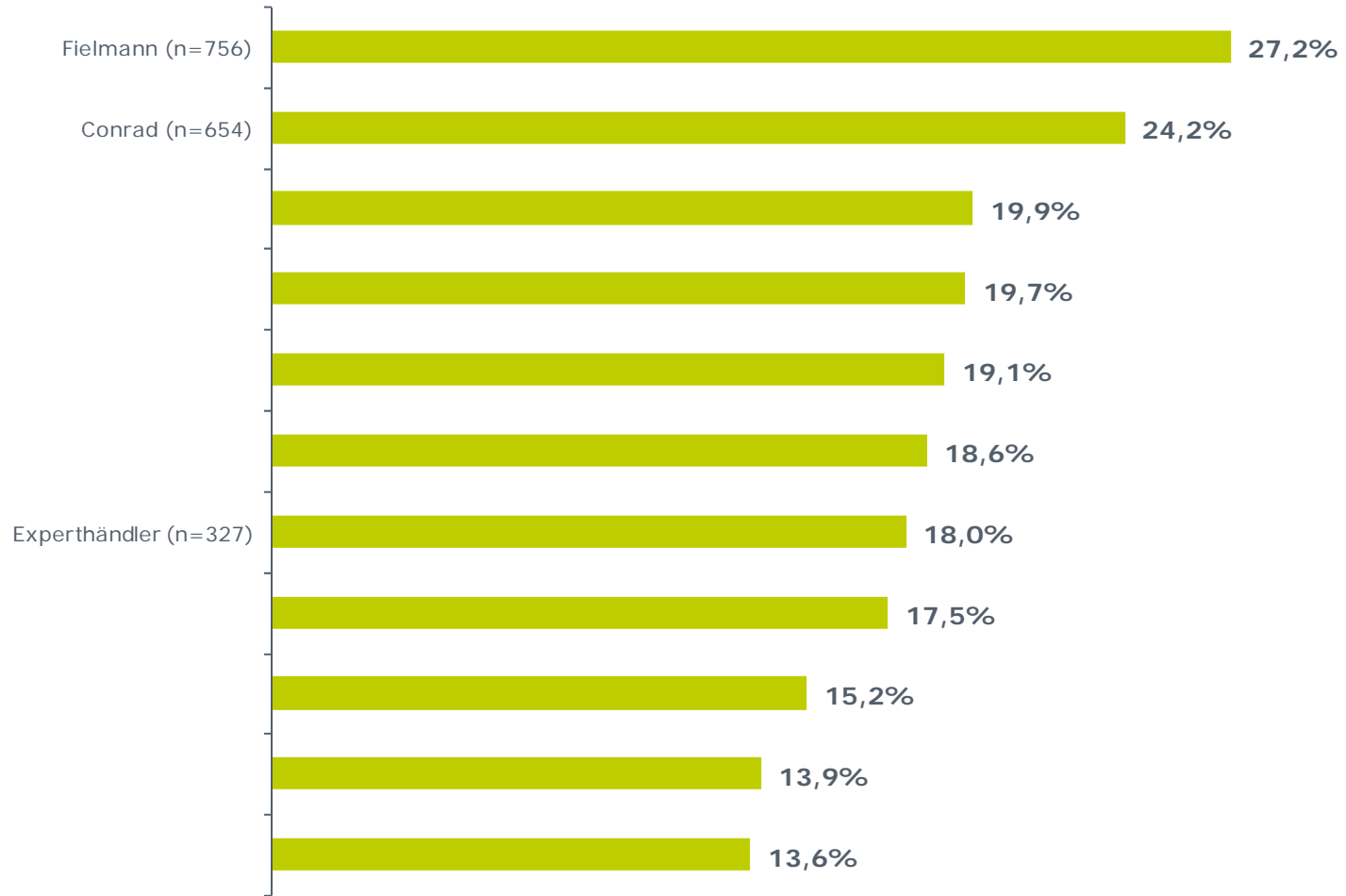
Top-Box: bewertet mit "sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis"

(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



15. Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:

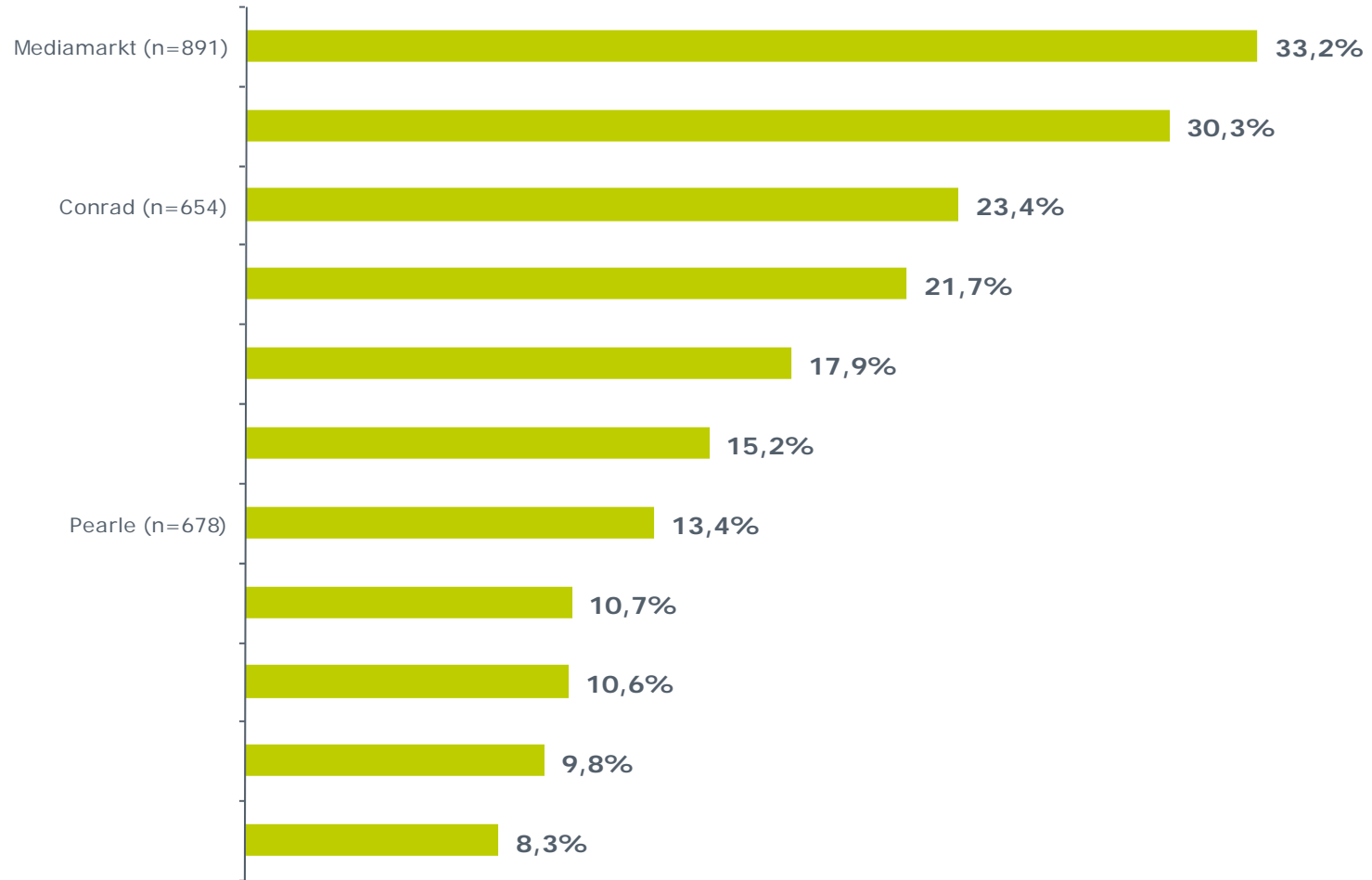
Top-Box: bewertet mit "sehr kompetent / fachkundig"
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



20. Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

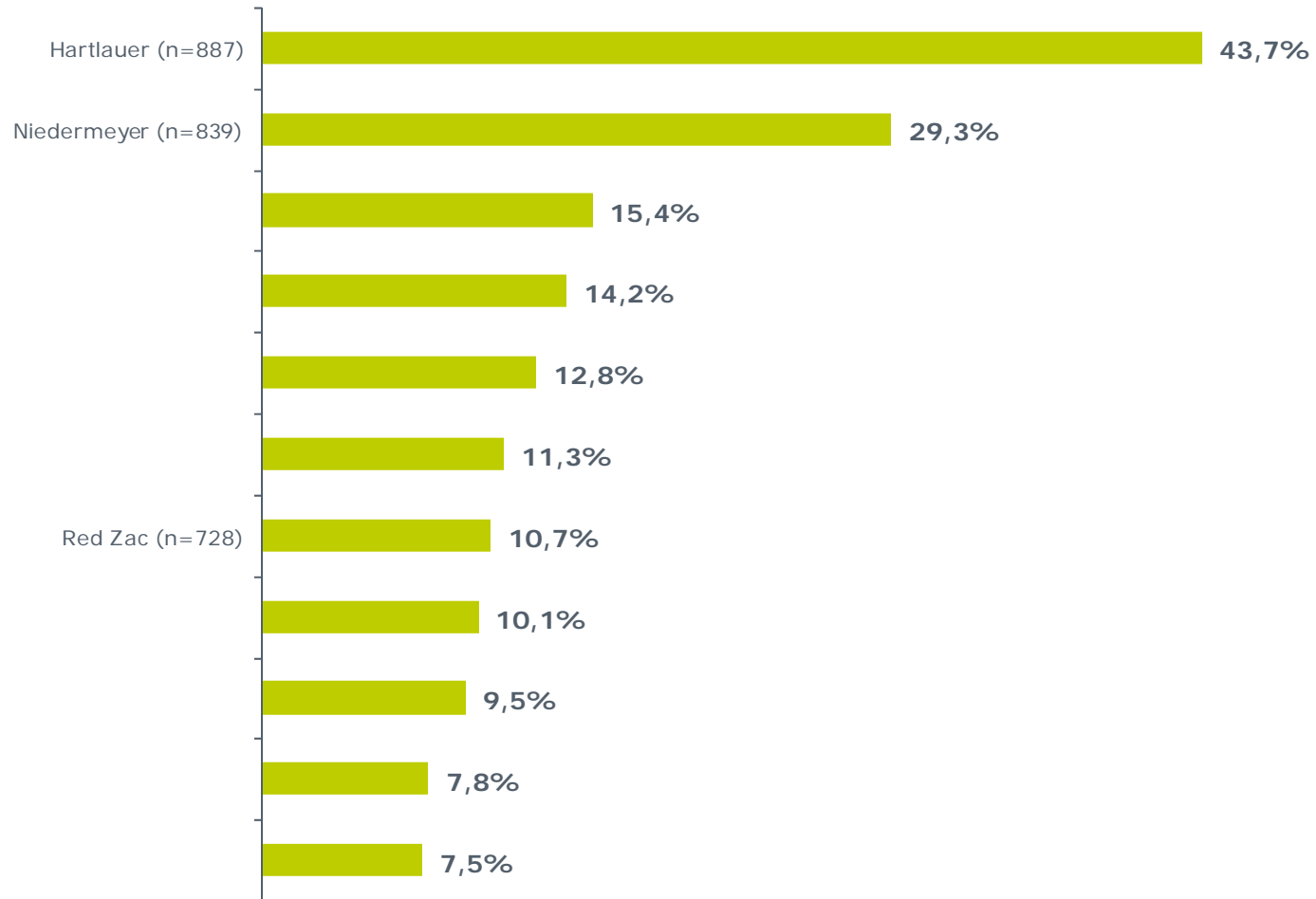
Top-Box: bewertet mit "sehr innovativ / sehr zukunftsweisend"

(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)

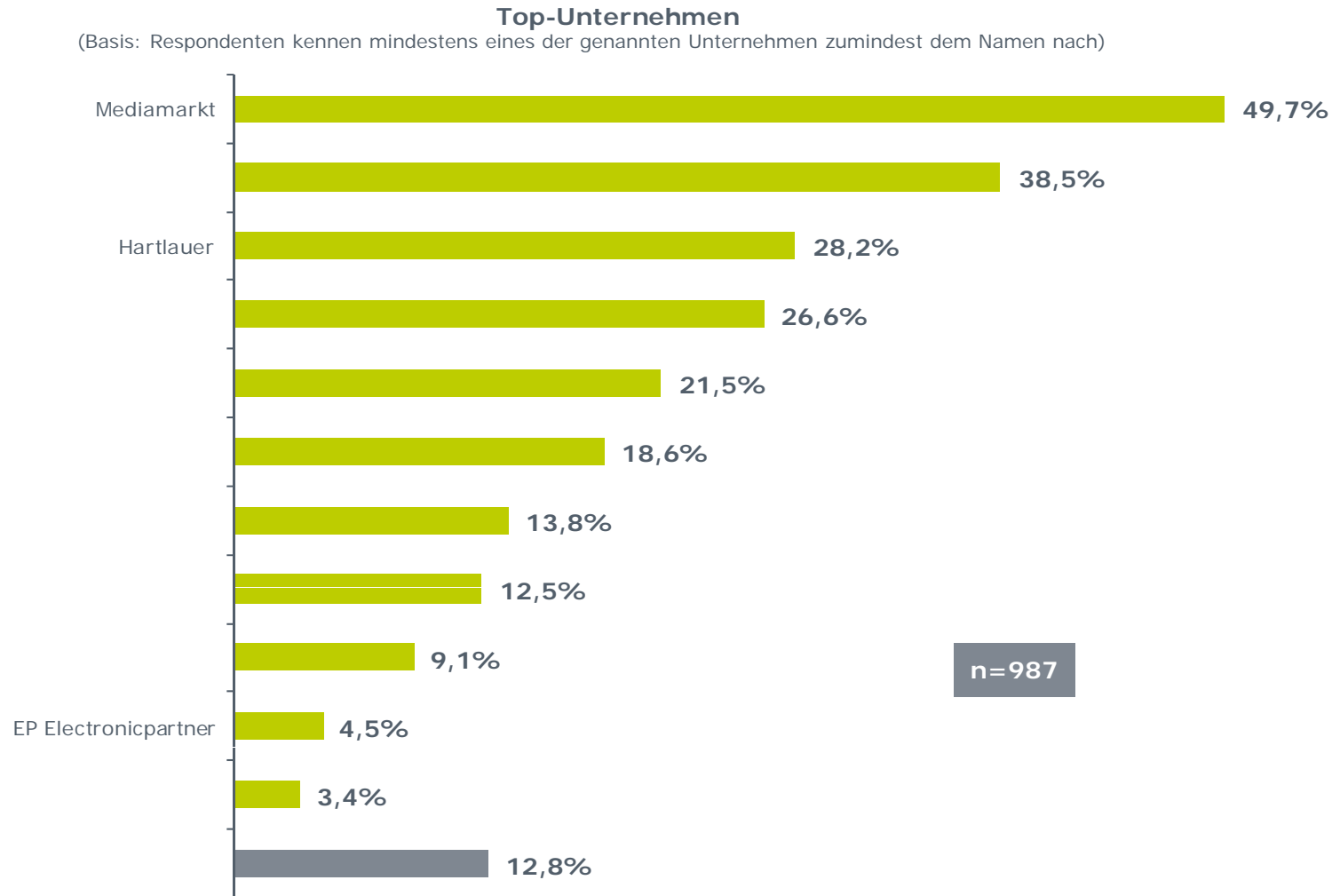


22. Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:

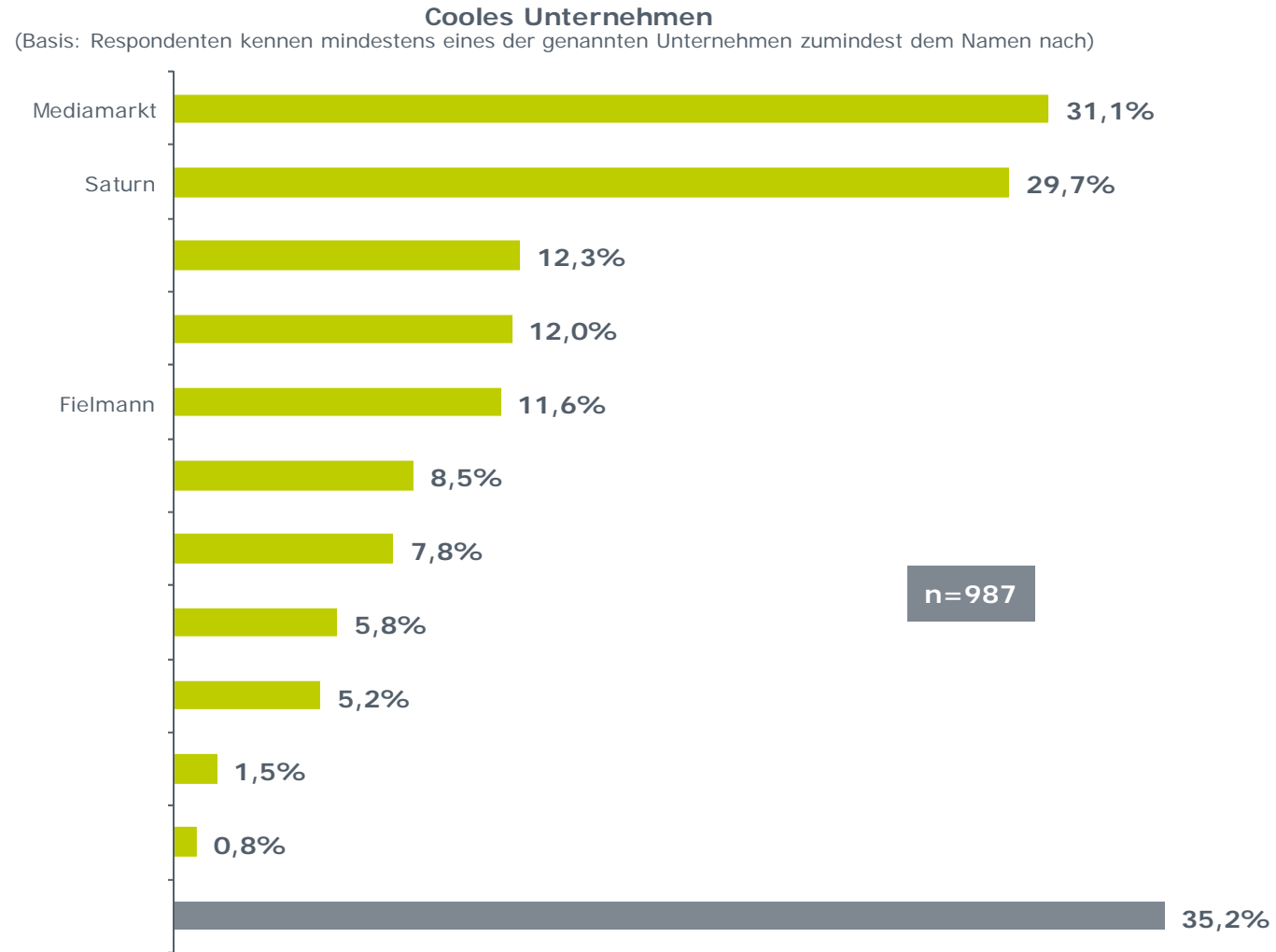
Top-Box: bewertet mit "sehr lange Tradition"
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



26. Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel würden Sie als Top-Unternehmen einordnen? Bei welchen dieser Unternehmen würden Sie sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“?



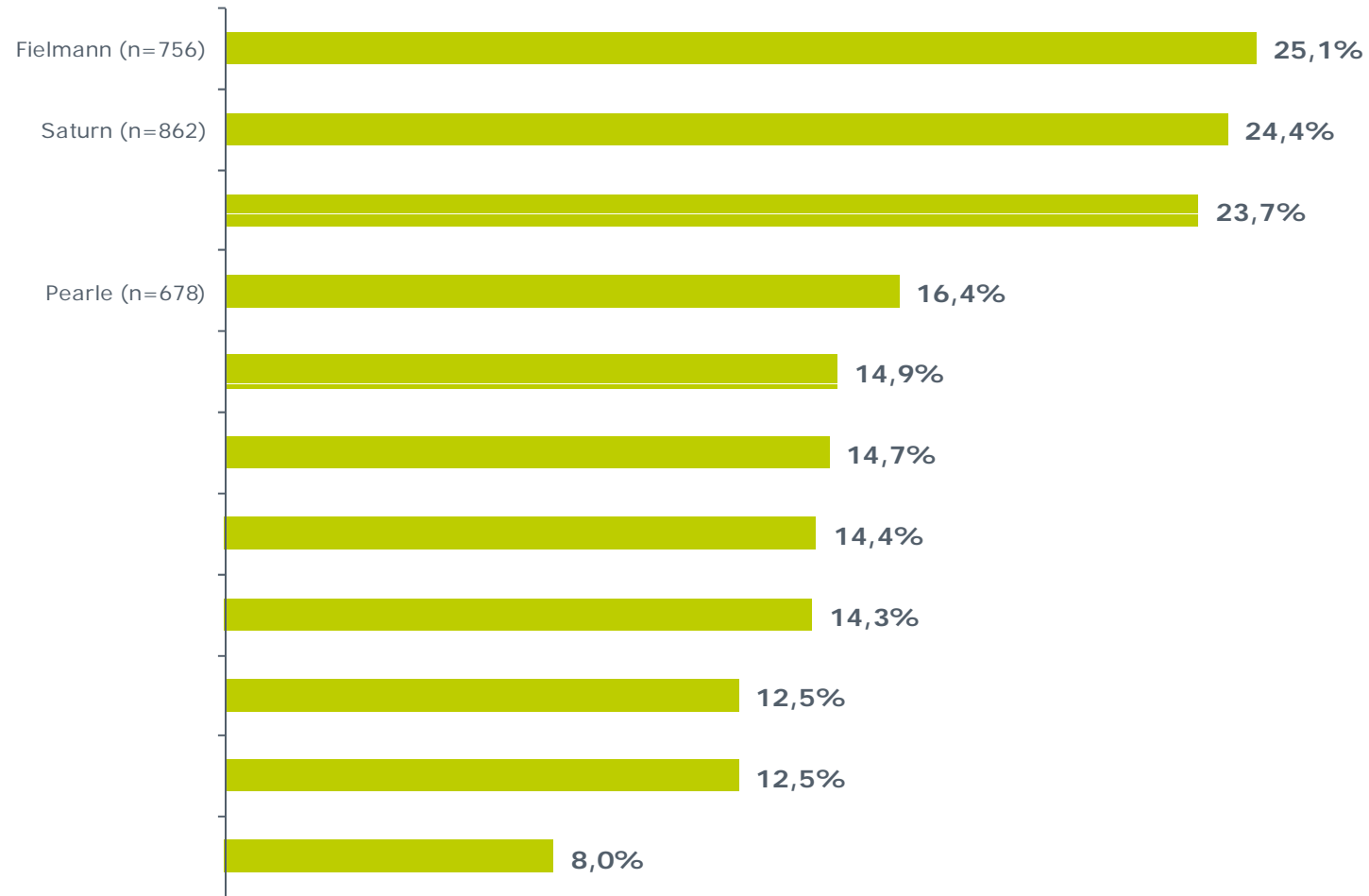
31. Und welche(s) der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?



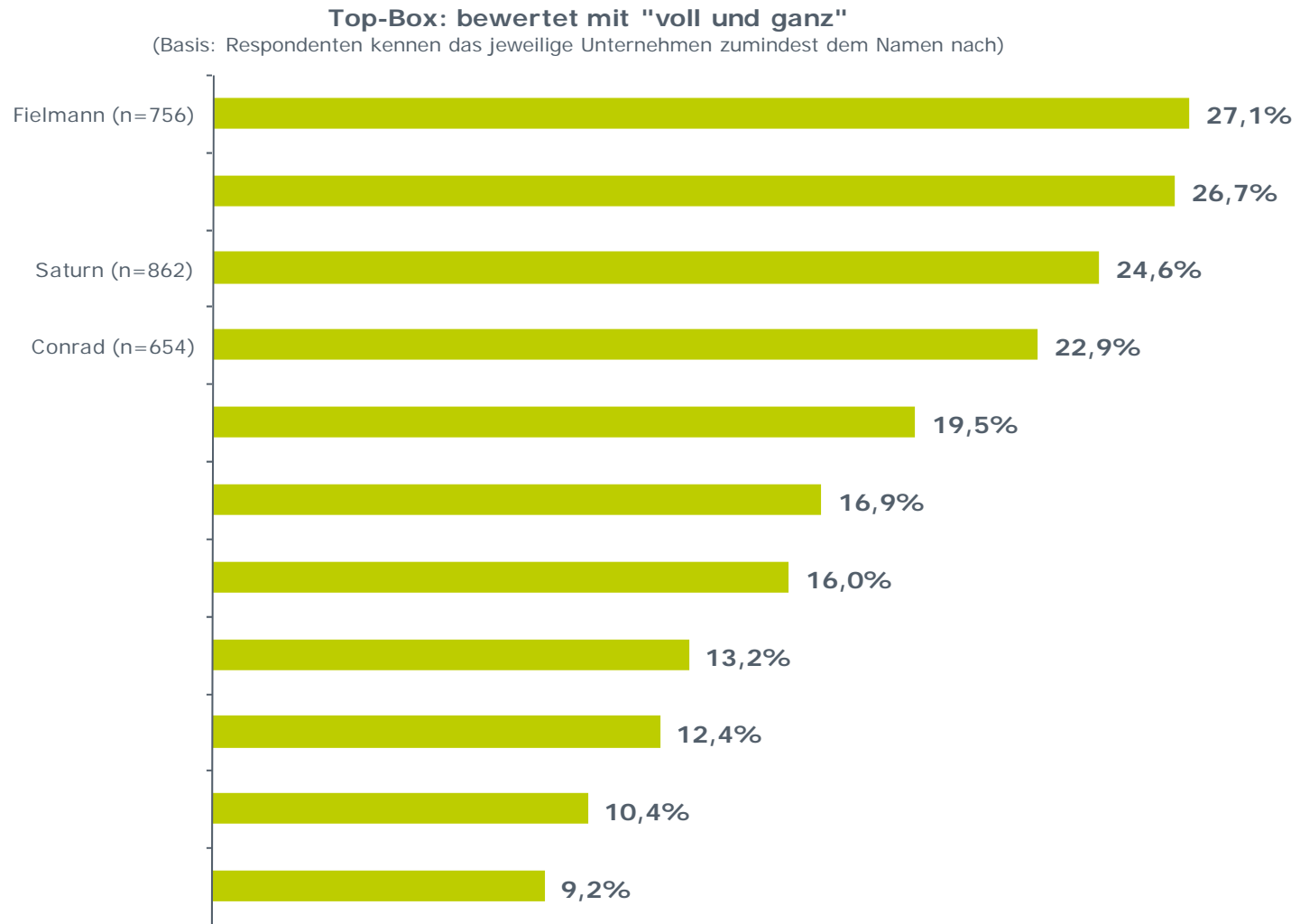
32. Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Elektro- und Optiker-Händler? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...

Top-Box: bewertet mit "sehr gut"

(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)

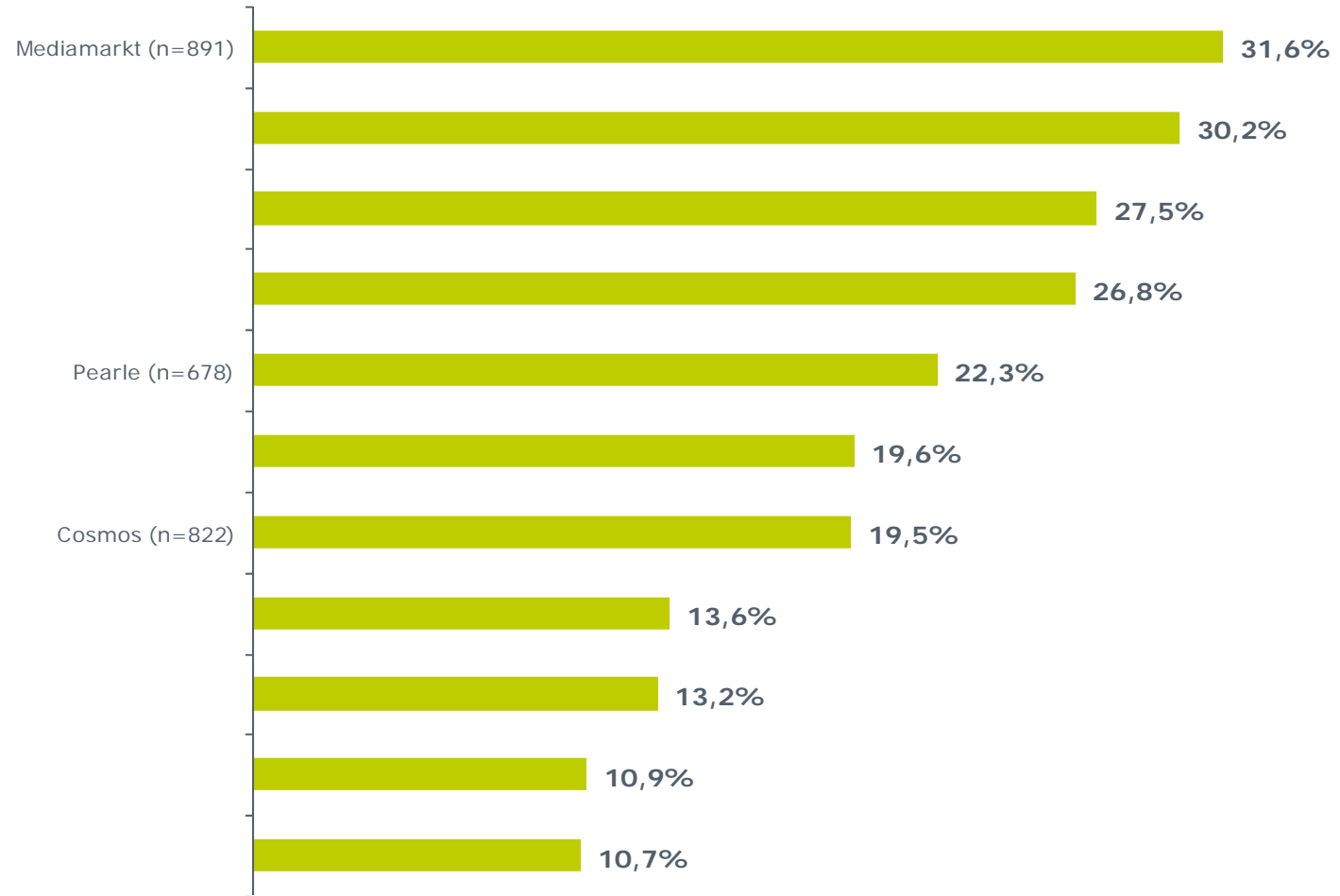


34. Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Elektro- und Optiker-Händler erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:

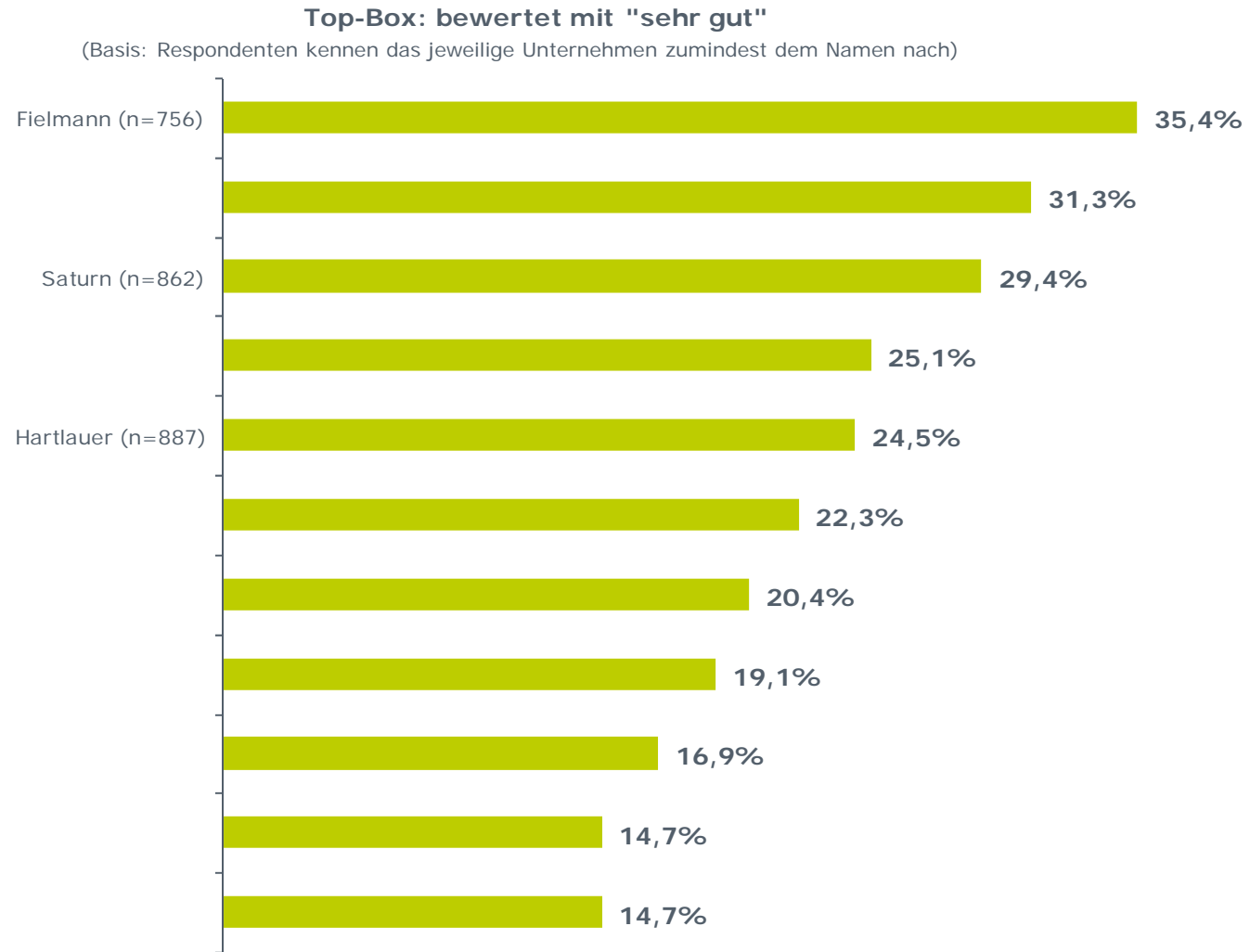


35. Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“:

Top-Box: bewertet mit "auf jeden Fall weiter empfehlen"
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



36. Und wie würden Sie das Image der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Elektro- und Optik-Fachhandel alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:



Original-Fragestellungen [1]

- In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Handelslandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit dem „Elektro- und Optik-Fachhandel“ auseinandersetzen. Welche Unternehmen aus dem Bereich „Elektro- und Optik-Fachhandel“ kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Unternehmen aus dem Bereich „Elektro- und Optik-Fachhandel“. Welche dieser Unternehmen sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?
- Welche dieser Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen besucht?
- Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Elektro- und Optik-Fachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen Unternehmen aus dem Bereich "Elektro- und Optik-Fachhandel" können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung gesehen, gelesen oder gehört?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen oder Werbungen nicht erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Händlern aus dem Elektro- und Optikbereich. Von welchen dieser Marken/Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung (Prospekt, Flugblatt, Inserat, persönlich adressierte Werbepost, Plakat, TV, Radio, Online, etc.) gesehen bzw. gehört? Bitte nennen Sie jene Händler, von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern“:



Original-Fragestellungen [2]

- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Elektro- und Optik-Händler „alles in allem“ gefallen? Bitte beurteilen Sie die Werbungen insgesamt von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie Ihren Einkauf tätigen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wir möchten Sie im Folgenden etwas genauer zu jenen Unternehmen befragen, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Ihre Beurteilung kann auf eigener Erfahrung mit den Unternehmen beruhen oder auf dem, was Sie von anderen Personen gehört haben. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [3]

- Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit gibt es bei den folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Bei welchen dieser Unternehmen wären Sie besonders enttäuscht, wenn es dieses Unternehmen nicht mehr am Markt geben würde?
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Und wie würden Sie die Qualität der Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Produkt-Qualität“ bis „überhaupt keine gute Produkt-Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel bewerten? Bitte bewerten Sie von „sehr umfangreich/große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [4]

- Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den folgenden Geschäften aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich in den folgenden Geschäften aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel zurecht? Bitte bewerten Sie von „man findet sich sehr leicht zurecht“ bis „man findet sich überhaupt nicht leicht zurecht“, dazwischen können Sie wiederum fein abstufen:
- Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel ist/sind für Sie aufstrebende Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [5]

- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel würden Sie als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel würden Sie als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als flexibel bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr flexibel“ bis „überhaupt nicht flexibel“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel würden Sie als Top-Unternehmen einordnen? Bei welchen dieser Unternehmen würden Sie sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“?
- Wie würden Sie die Freundlichkeit des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr freundlich“ bis „überhaupt nicht freundlich“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.



Original-Fragestellungen [6]

- Inwieweit würden Sie das Personal der folgenden Unternehmen als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie die folgenden Geschäfte als sauber bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr sauber“ bis „überhaupt nicht sauber“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Und welche(s) der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Elektro- und Optiker-Händler? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...
- Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Elektro- und Optiker-Händler erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Elektro- und Optik-Fachhandel sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“:
- Und wie würden Sie das Image der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Elektro- und Optik-Fachhandel alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

Christina Strasser, Mag.
c.strasser@marketagent.com
02236 – 205 886 – 31

Brown Boveri Strasse 8/1
A-2351 Wiener Neudorf

www.marketagent.com

