

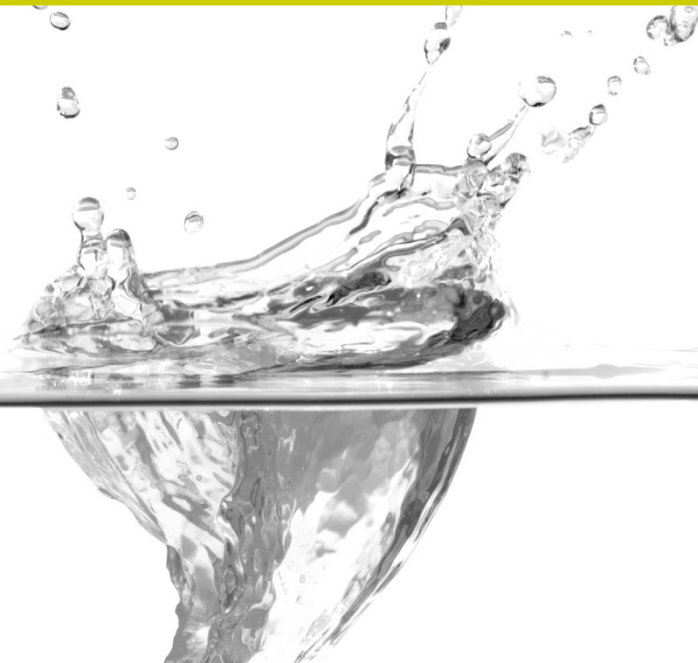
MARKETAGENT.COM

online reSEARCH



# Handels-Check

„Möbel- und Einrichtungshäuser“



Juli 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:** 14.07.2008 – 17.07.2008
- \_ **Grundgesamtheit:** webaktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Incentives:** Gewinnspiel-Teilnahme + geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 36 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Thomas Schwabl
- \_ **Kontakt:** t.schwabl@marketagent.com

## Zusammensetzung des Samples

---

<b>Basis</b>	<b>1.002</b>	<b>in %</b>
<b>Geschlecht</b>		
Männlich	486	48,5%
Weiblich	516	51,5%
<b>Alter</b>		
14 - 19 Jahre	113	11,3%
20 - 29 Jahre	200	20,0%
30 - 39 Jahre	235	23,5%
40 - 49 Jahre	258	25,7%
50 - 59 Jahre	196	19,6%
<b>Ausbildungsniveau</b>		
Allgemeinbildende Pflichtschule	246	24,6%
Lehre/Fachschule	477	47,6%
Matura/Universität	279	27,8%

---

**Die  
Ergebnisse:**

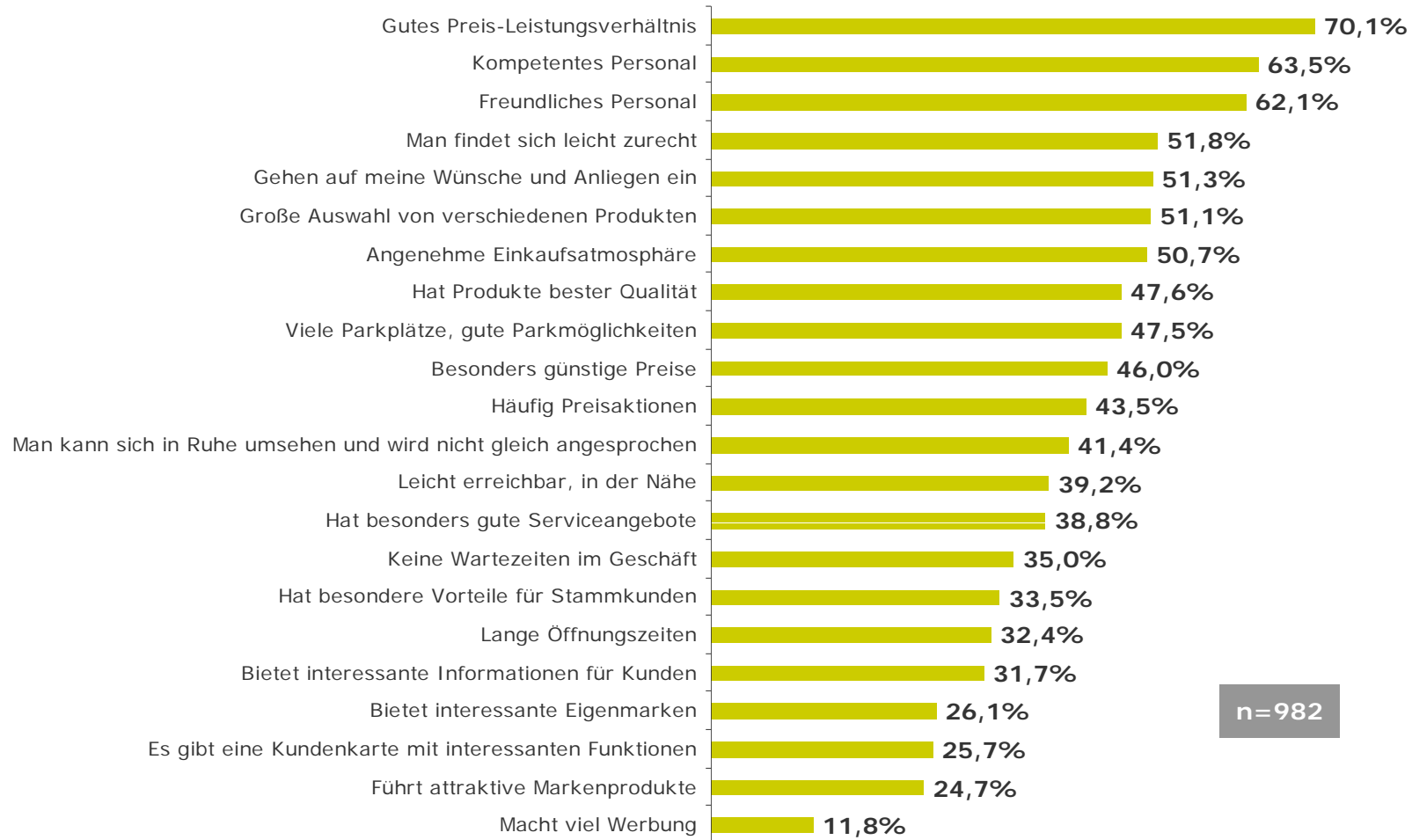
---

**MARKETAGENT.COM**

## 8. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie ein Möbel- & Einrichtungshaus besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

### Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig"

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



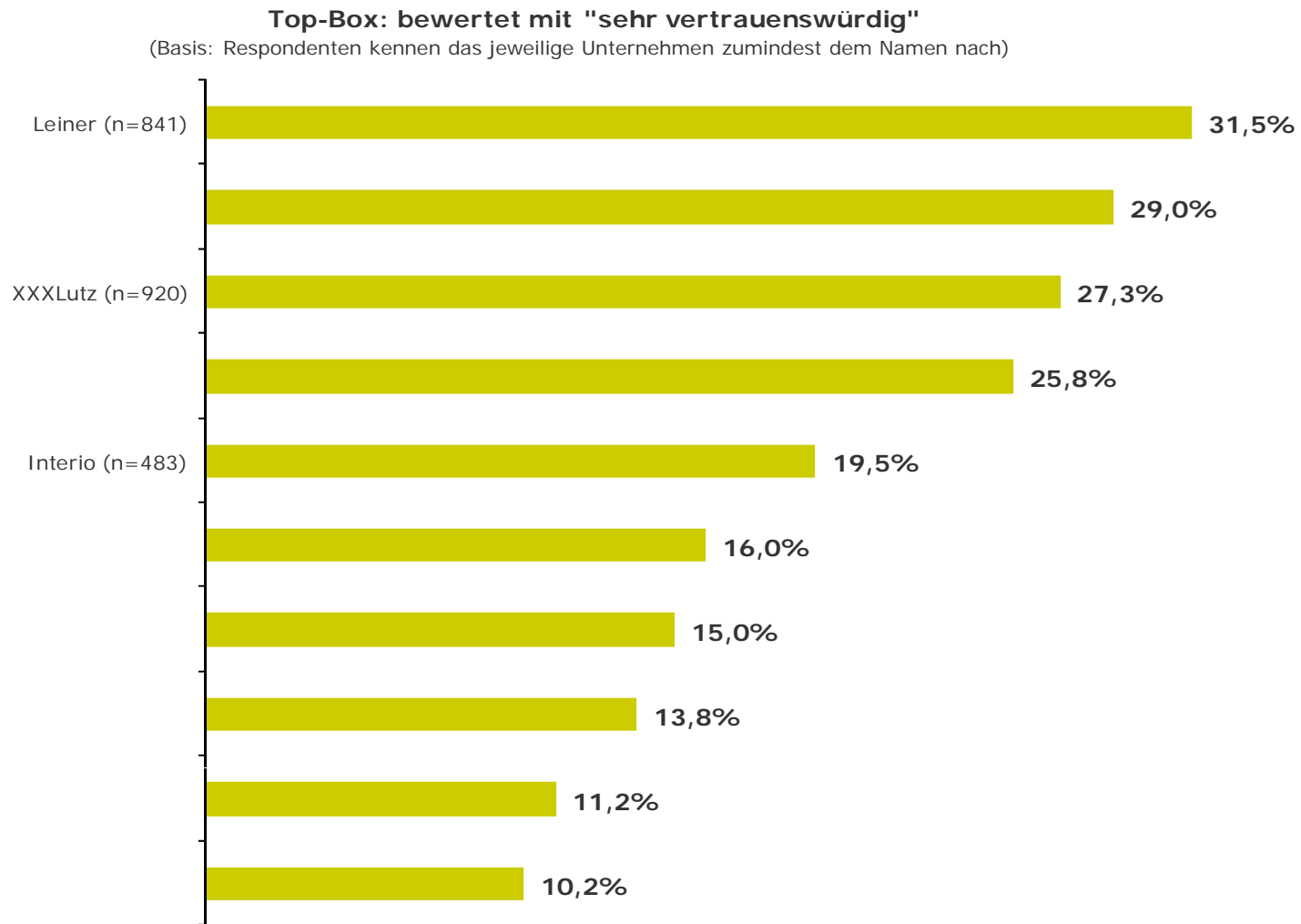
9. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Erhebung (Top-Box: bewertet mit "sehr sympathisch")	Juli 2007	Juli 2008
Ikea	38,2%	36,2%
	31,5%	27,0%
Leiner	20,3%	21,4%
	25,7%	20,9%
	18,7%	14,9%
Möbelix	14,4%	14,4%
	12,3%	13,1%
	11,5%	8,8%
	9,9%	7,9%
	7,4%	5,6%

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

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

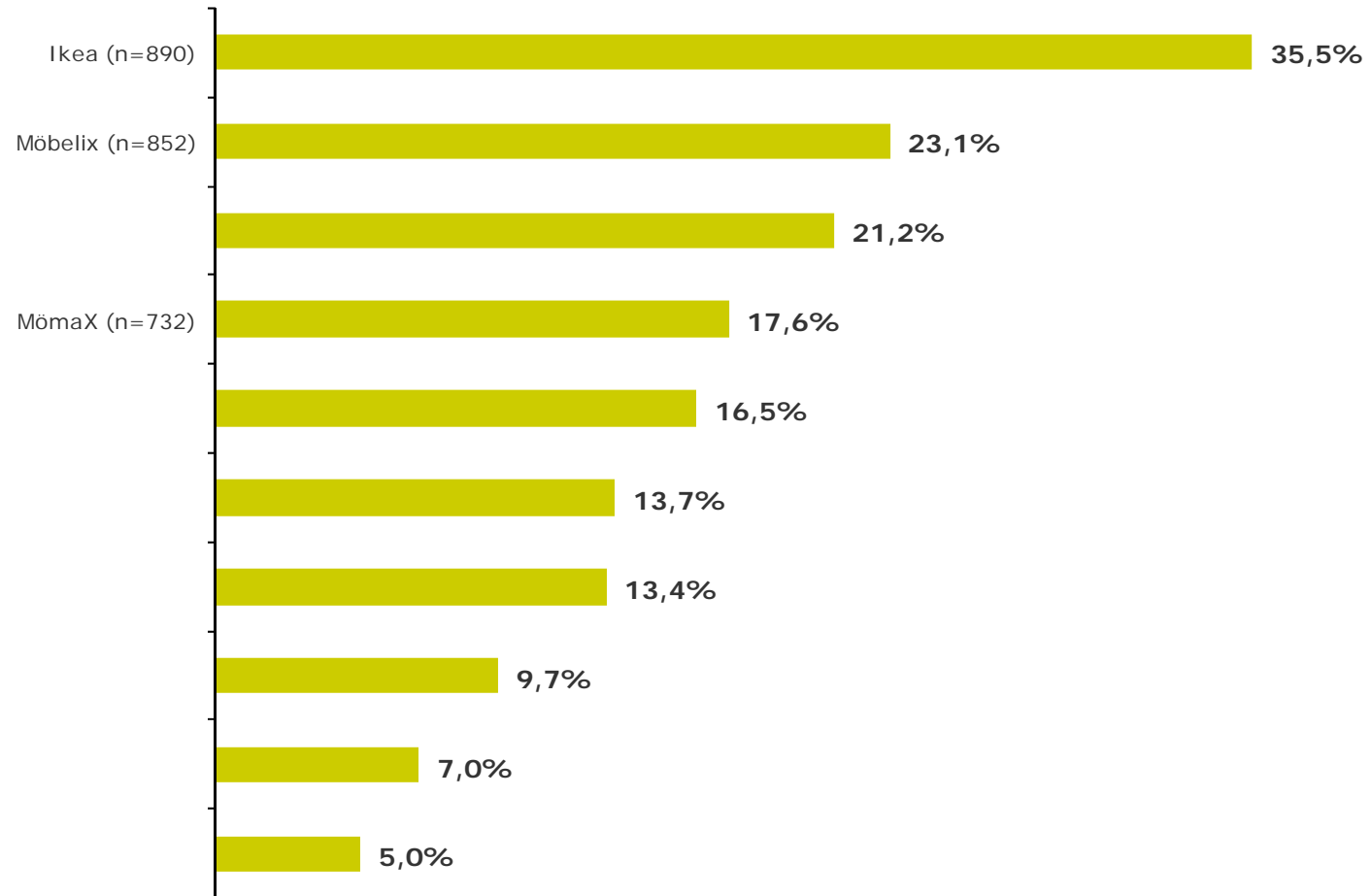
---



11. Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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)

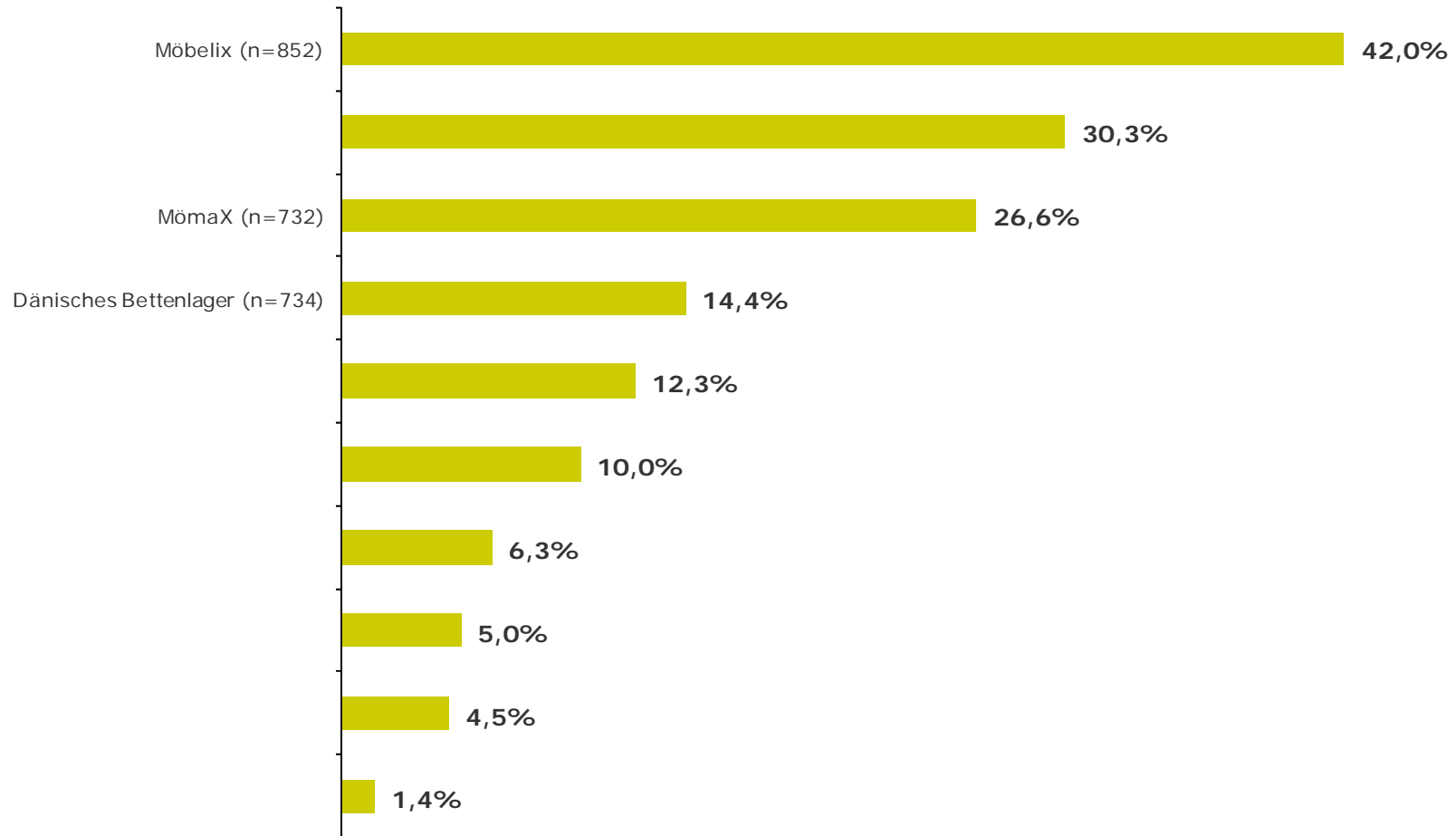


12. Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:

---

**Top-Box: bewertet mit "sehr günstige Preise"**

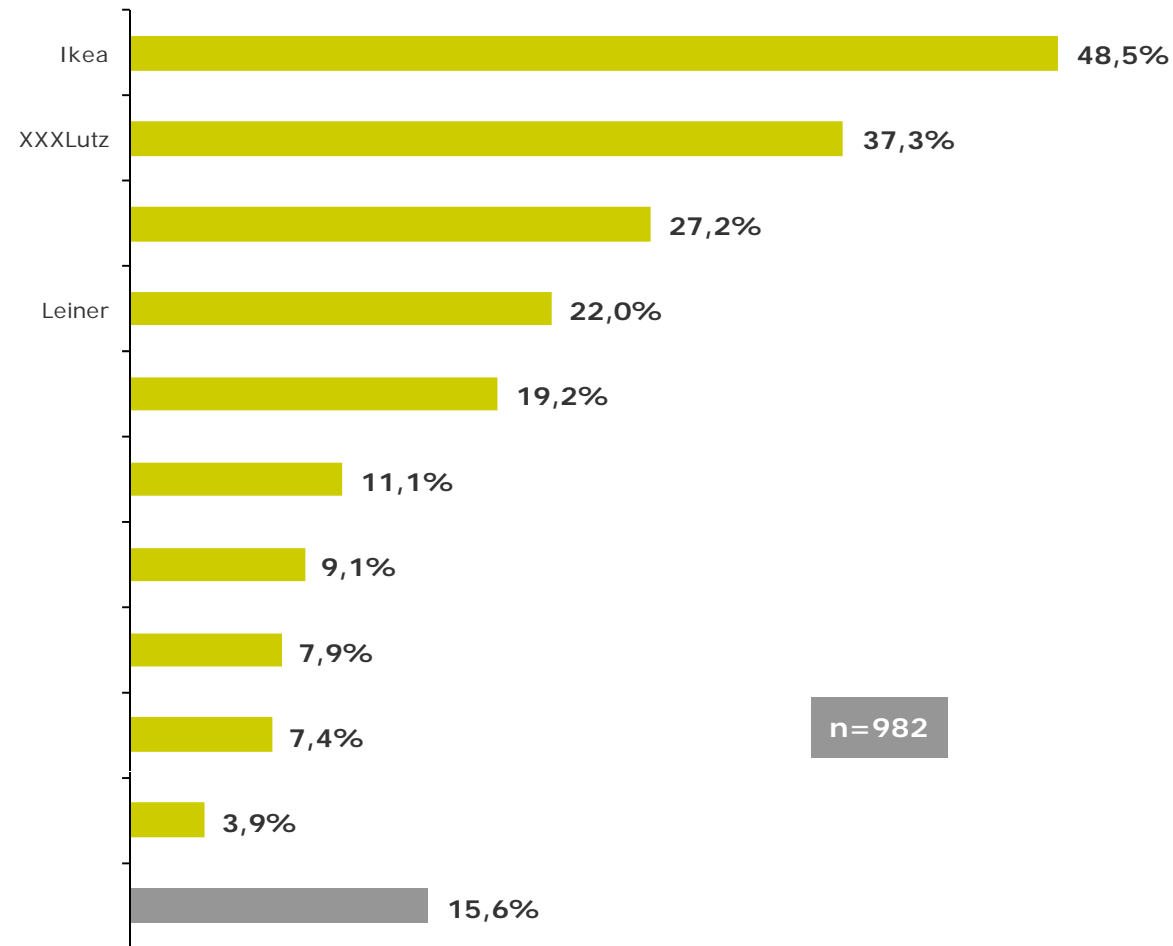
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 14. Bei welchen dieser Unternehmen wären Sie besonders enttäuscht, wenn es diese Unternehmen nicht mehr am Markt geben würde?

### Enttäuschung, wenn es dieses Unternehmen nicht mehr geben würde ...

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

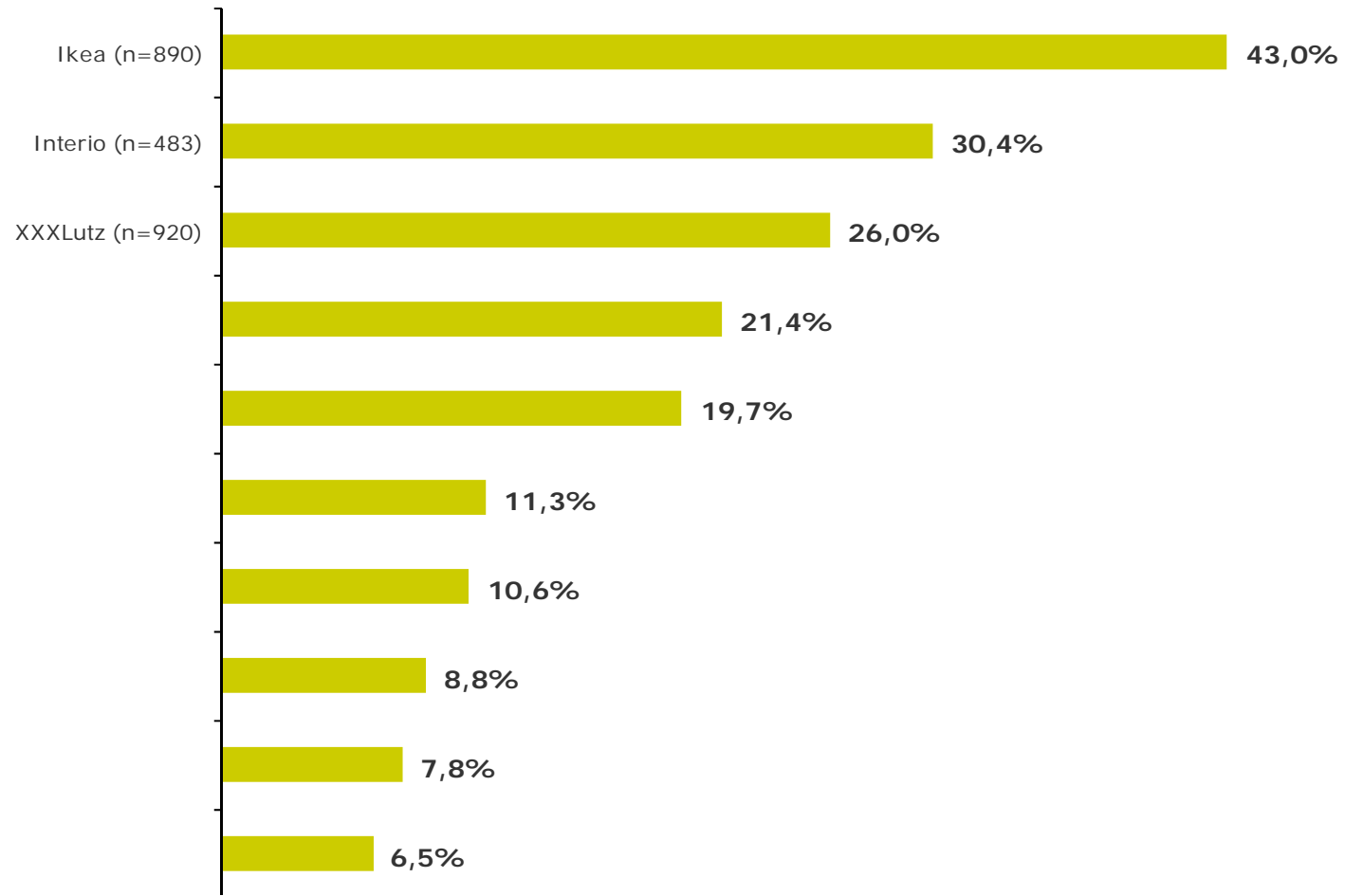


20. Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ/ sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ/ wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

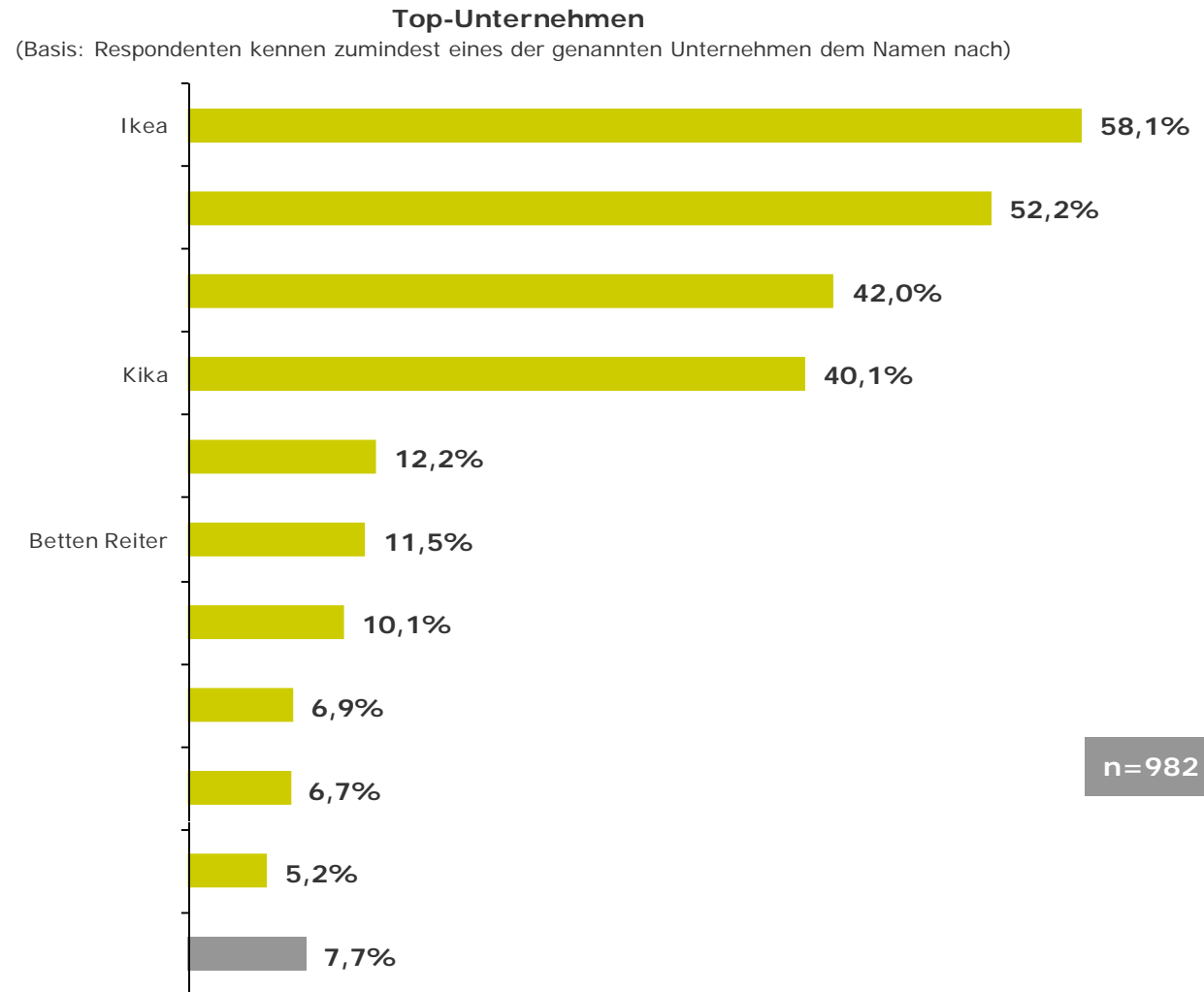
---

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

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



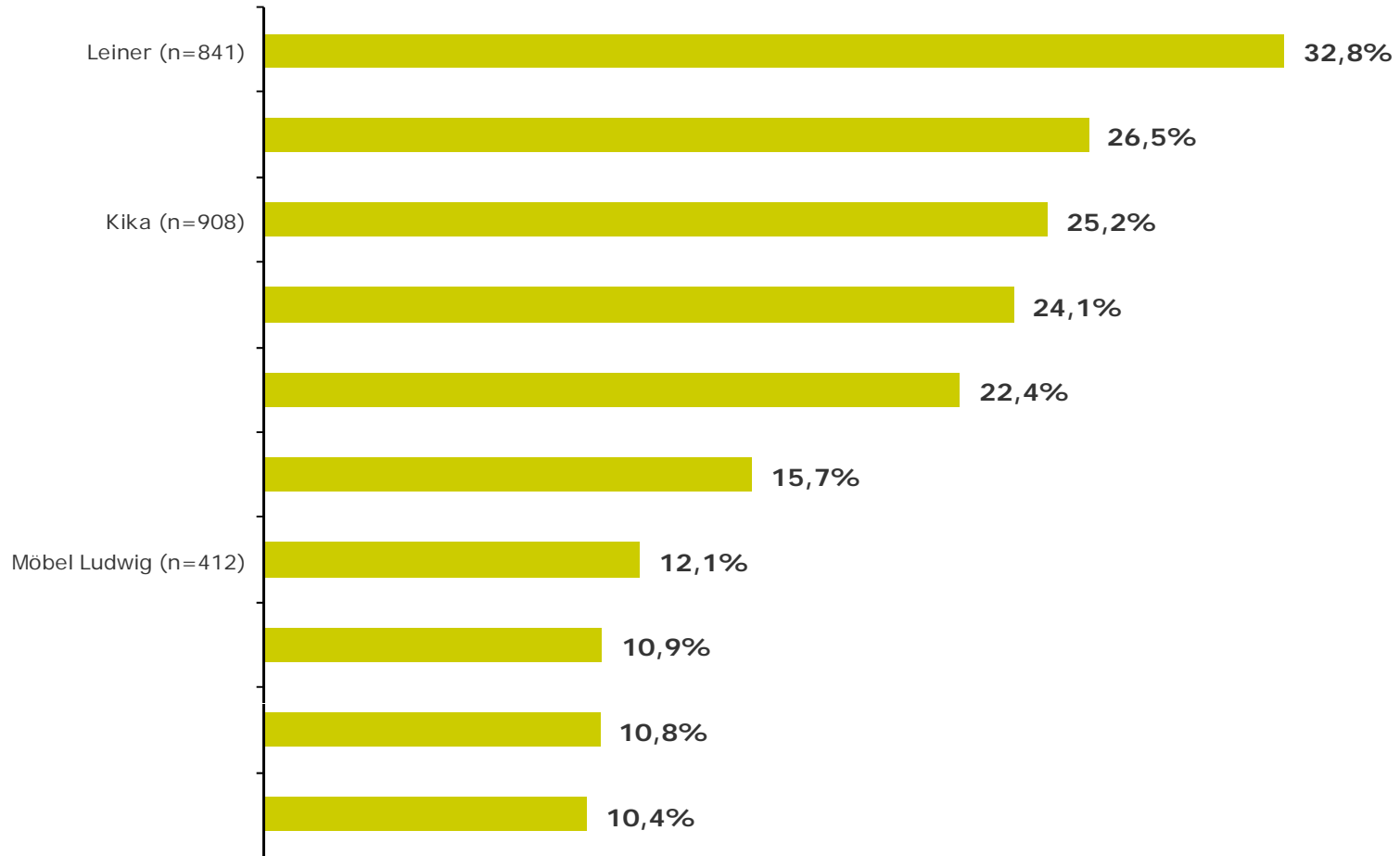
26. Welche der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser würden Sie als Top-Unternehmen einordnen? Bei welchen dieser Unternehmen würden Sie sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“?



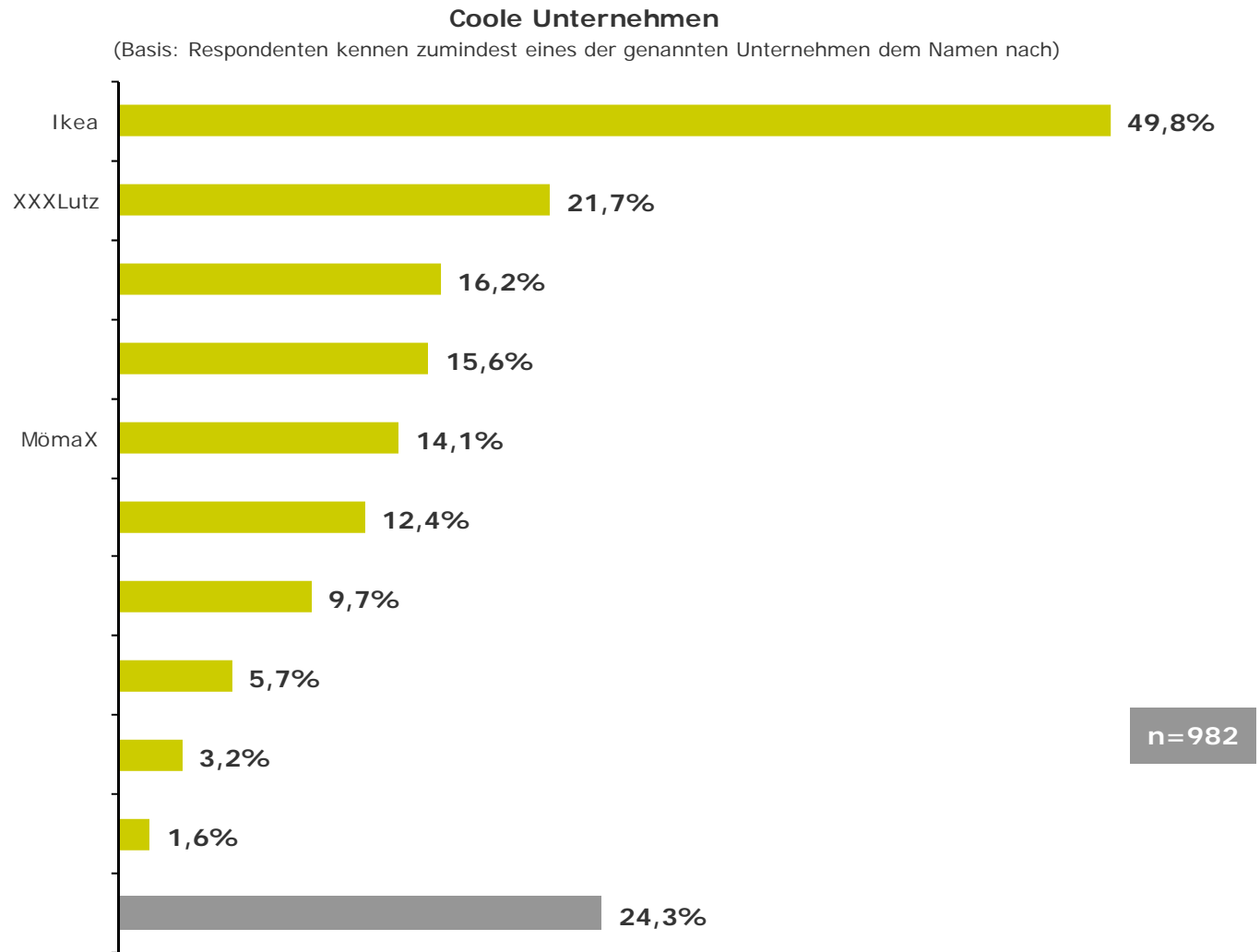
28. Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.

---

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



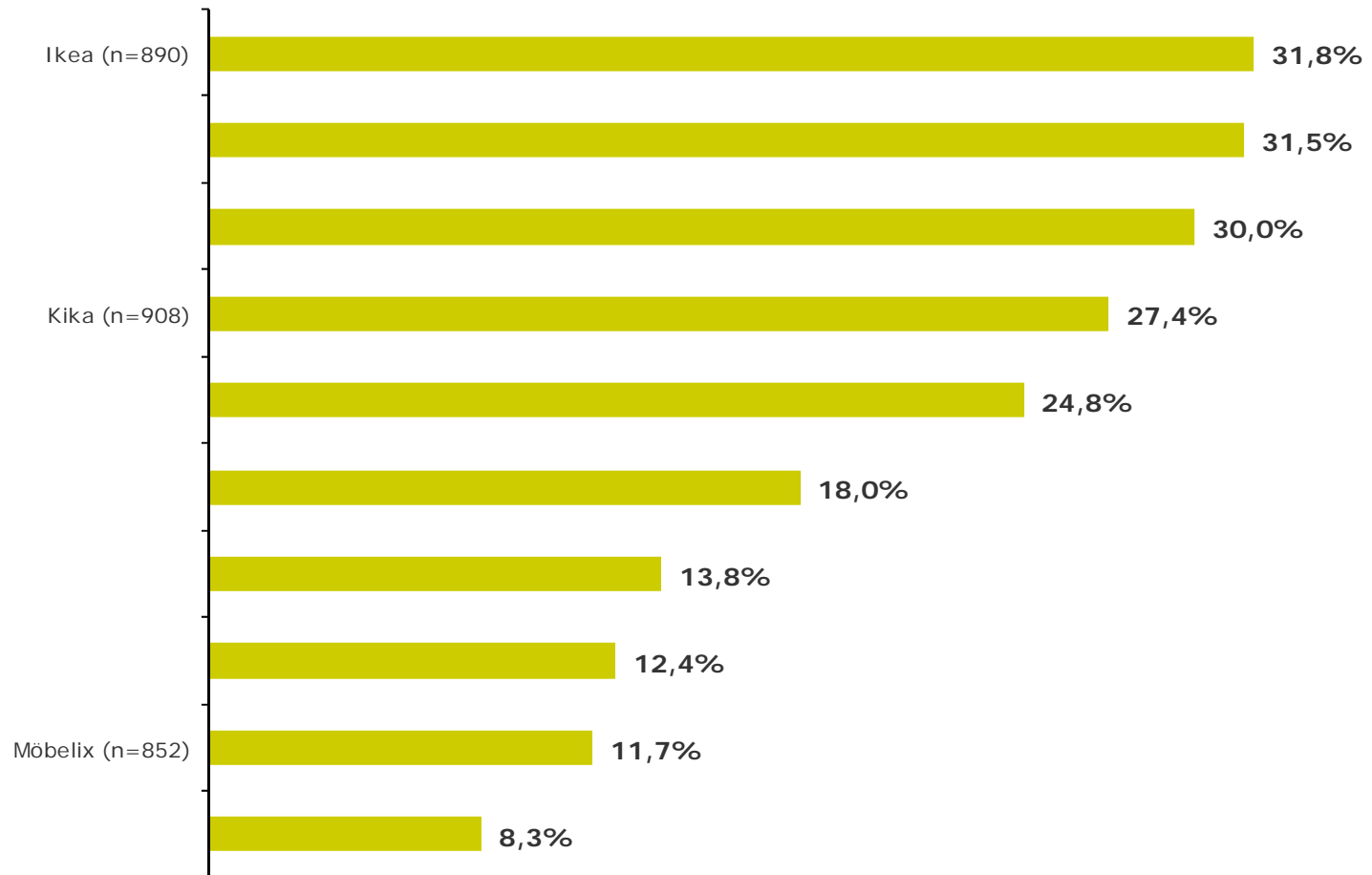
# 31. Und welche der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?



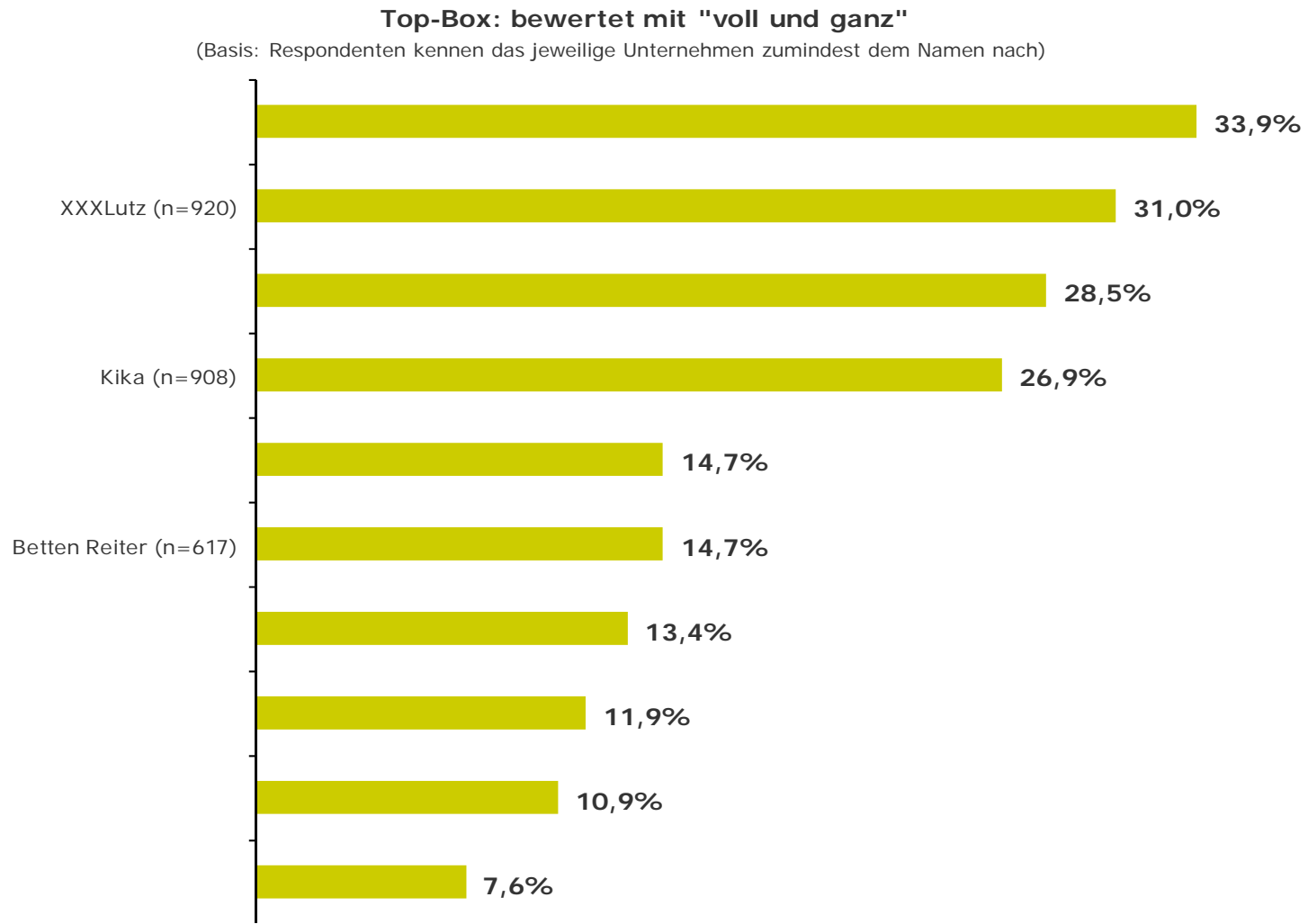
33. Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:

**Top-Box: bewertet mit "sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre"**

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

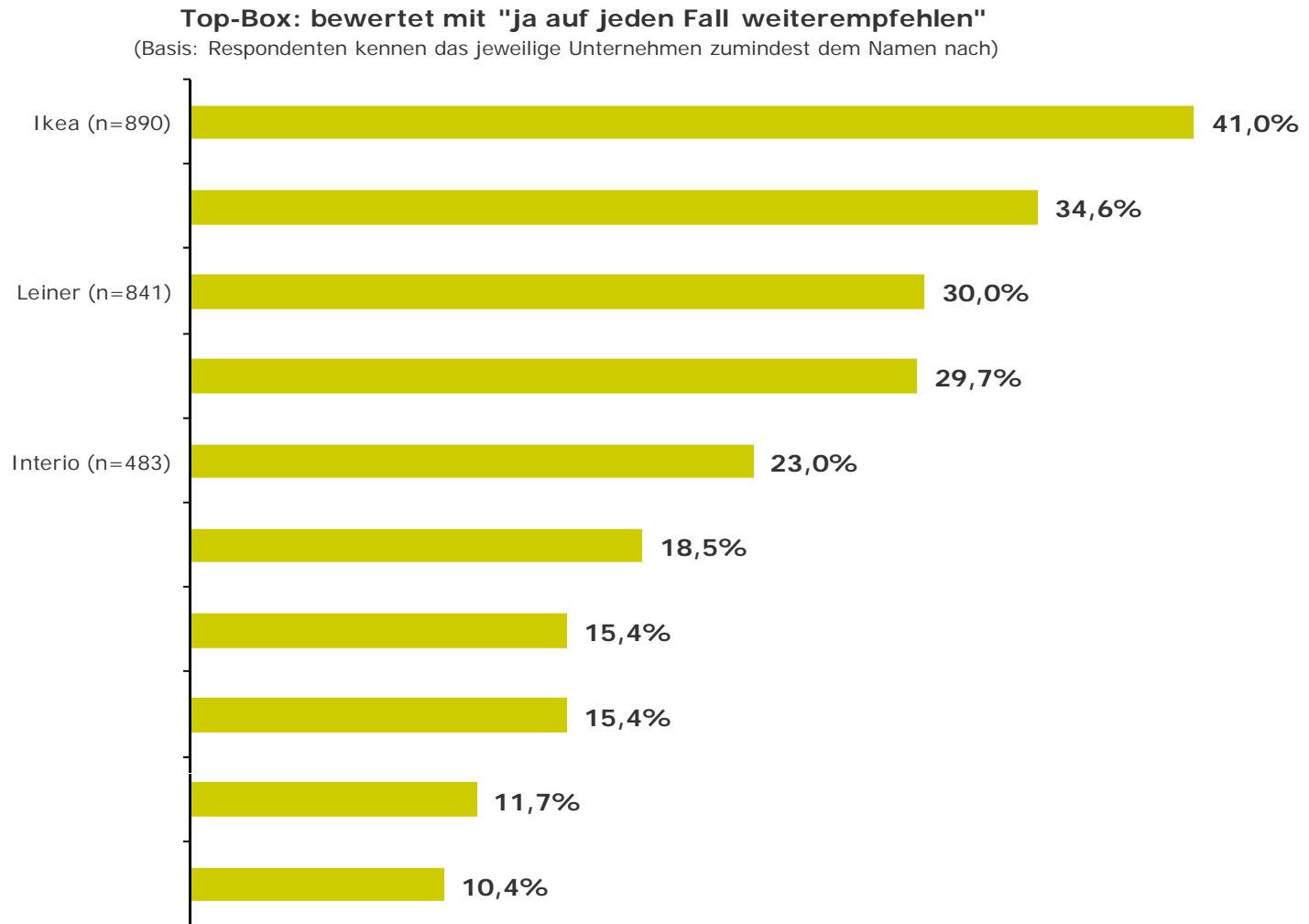


34. Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Möbel- & Einrichtungshaus erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:



35. Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiterempfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiterempfehlen“ bis „auf keinen Fall weiterempfehlen“:

---

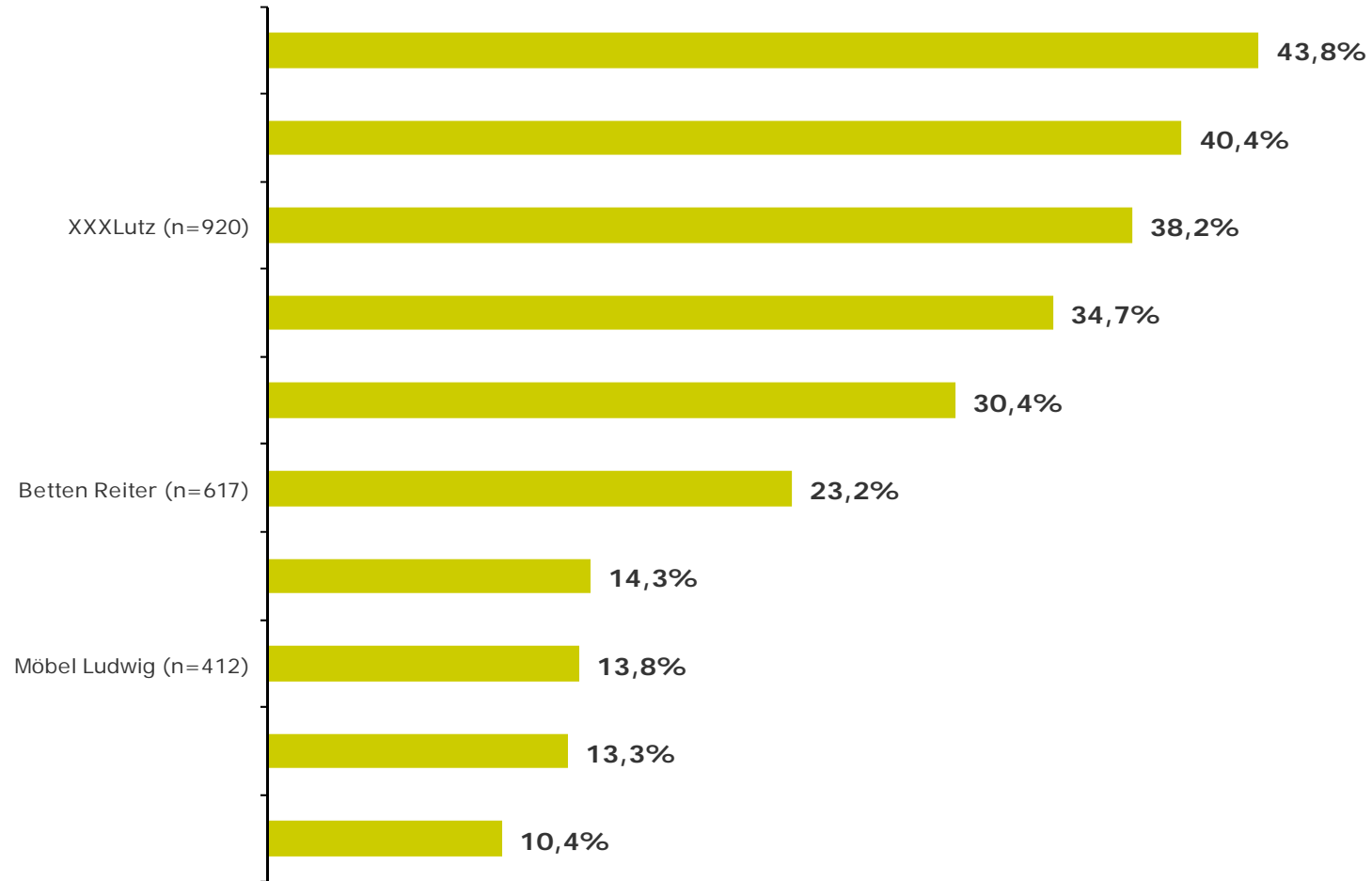


36. Und wie würden Sie das Image der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:

---

**Top-Box: bewertet mit "sehr gut"**

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



## Original-Fragestellungen [1]

---

- In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Handelslandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit dem „Möbelhandel“ auseinandersetzen. Welche Unternehmen aus dem Bereich „Möbel- & Einrichtungshäuser“ kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Unternehmen aus dem Bereich „Möbel- & Einrichtungshäuser“. 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 „Möbel- & Einrichtungshäuser“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen Unternehmen aus dem Bereich "Möbel- & Einrichtungshäuser" können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Unternehmen aus dem Möbelhandel 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 Möbel- & Einrichtungshäusern. Von welchen dieser 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 Möbel- & Einrichtungshäuser 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 Möbel- & Einrichtungshäuser „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 ein Möbel- & Einrichtungshaus besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser? 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 Bereich Möbel & Einrichtungshäuser 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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 diese Unternehmen nicht mehr am Markt geben würde?
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser? 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser bewerten? Bitte bewerten Sie von „sehr umfangreich/ große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/ kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den folgenden Möbel- & Einrichtungshäusern bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:

## Original-Fragestellungen [4]

---

- Inwieweit findet man sich in den folgenden Möbel- & Einrichtungshäusern 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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 der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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 Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

## Original-Fragestellungen [5]

---

- 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 der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser 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.
- 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 der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Möbel- & Einrichtungshäuser? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...

## Original-Fragestellungen [6]

---

- 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 Möbel- & Einrichtungshaus erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiterempfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiterempfehlen“ bis „auf keinen Fall weiterempfehlen“:
- Und wie würden Sie das Image der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Möbel- & Einrichtungshäuser alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:

Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

---

Thomas Schwabl, Mag.  
t.schwabl@marketagent.com  
02236 – 205 886 – 21  
0676 – 615 22 71

Brown Boveri Strasse 8/1  
A-2351 Wiener Neudorf

[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)

---

**MARKETAGENT.COM**