



# Einzelhandelsbefragung 2010

Ergebniszusammenfassung

Juni 2010

Sehr geehrte Geschäftspartner,

traditionell bitten wir Sie in regelmäßigen Abständen von zwei bis drei Jahren, an unserer Einzelhandelsbefragung teilzunehmen. Ziel dieser Befragung ist es, zum einen festzustellen, wie Sie uns, bzw. unsere Leistungen für Sie zum jetzigen Zeitpunkt bewerten. Zum anderen wollen wir konkrete Erkenntnisse darüber erlangen, auf welche Leistungsbereiche wir uns aus Ihrer Sicht in den nächsten Jahren ganz besonders konzentrieren sollen, um Verbesserungen herbeizuführen. Nach unserer letzten Befragung im Jahr 2007 haben wir daher im Frühjahr dieses Jahres erneut Fragebögen an Sie ausgesandt.

Wir freuen uns, dass erneut eine sehr große Anzahl von Ihnen die Chance zur Bewertung genutzt und an der Befragung teilgenommen hat, so dass wir eine Teilnahmequote von 40,59 % (2007 = 35,36 %) verzeichnen dürfen. Hierfür möchten wir uns an dieser Stelle ganz herzlich bei allen Teilnehmern bedanken.

Seit Vorliegen der Ergebnisse haben wir damit begonnen, diese zu analysieren. Wir sind guter Dinge, erneut wertvolle Hinweise für die Optimierung unserer Zusammenarbeit mit Ihnen zu gewinnen, die wir sukzessive in den Arbeitsabläufen umsetzen werden.

Gerne möchten wir Ihnen, wie auch bei den vorangegangenen Befragungen, eine Übersicht Ihrer Bewertung der verschiedenen Leistungsbereiche geben.

Mit freundlichen Grüßen

Geschäftsführung



Werner Schiessl

Geschäftsführung



Martin Schiessl

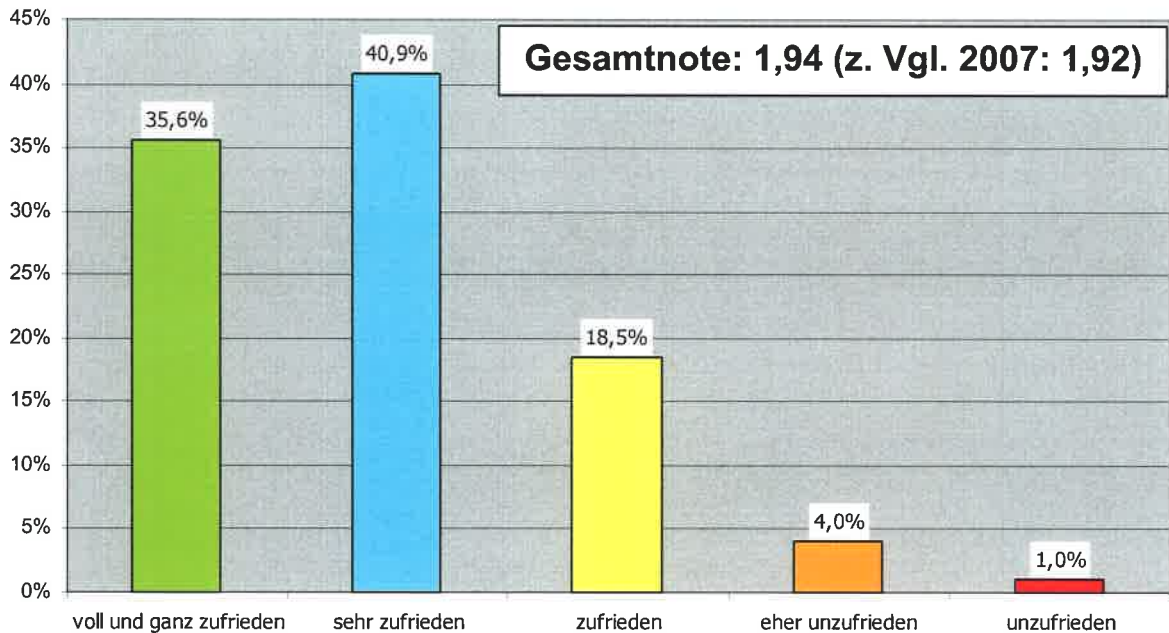
Leitung Vertrieb-Marketing



Wolfgang Althapp

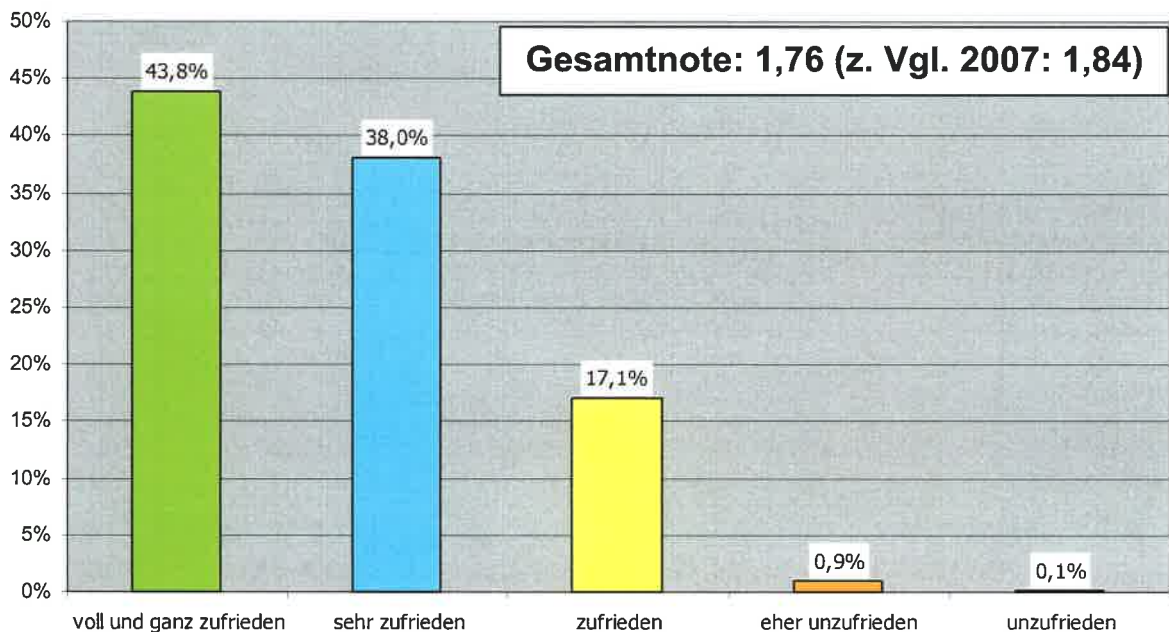
# Anlieferung

Wie zufrieden sind Sie mit der Anlieferung der Presseerzeugnisse insgesamt?



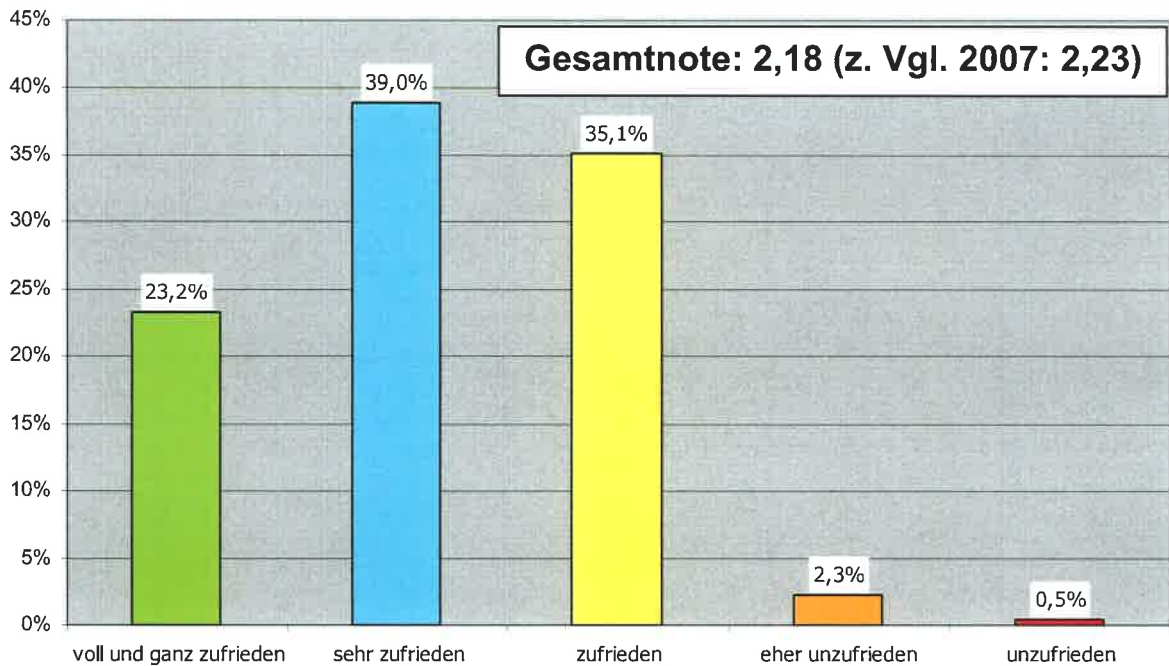
# Nachlieferung

Wie zufrieden sind Sie mit der Abwicklung Ihrer Nachlieferungswünsche insgesamt?



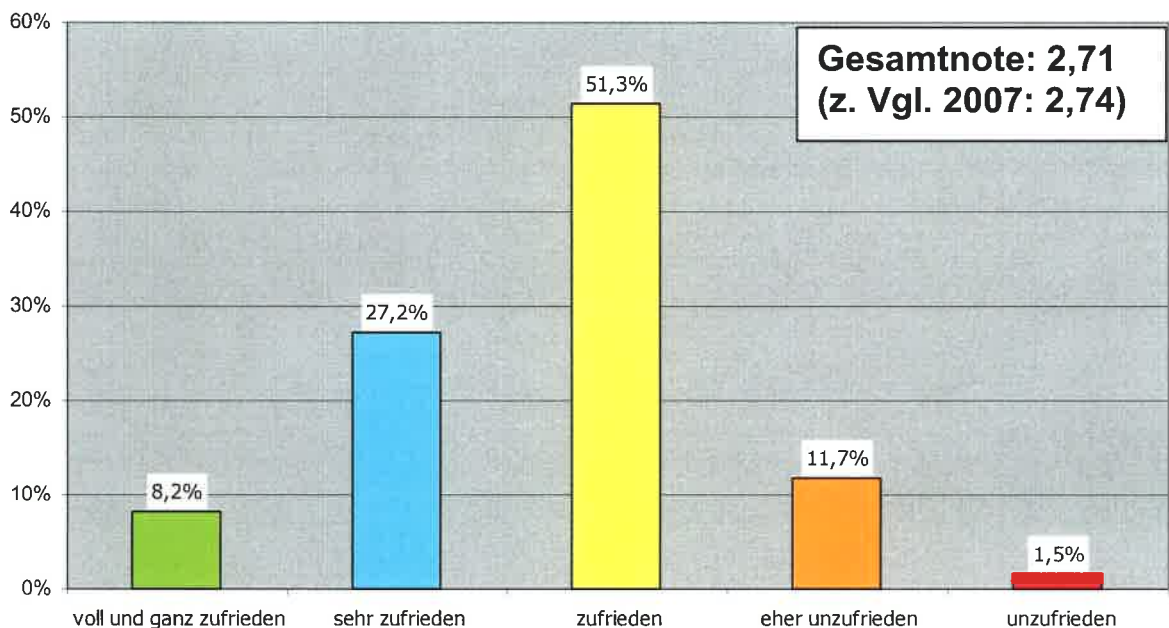
# Remission

Wie zufrieden sind Sie mit der Remissionsabwicklung insgesamt?



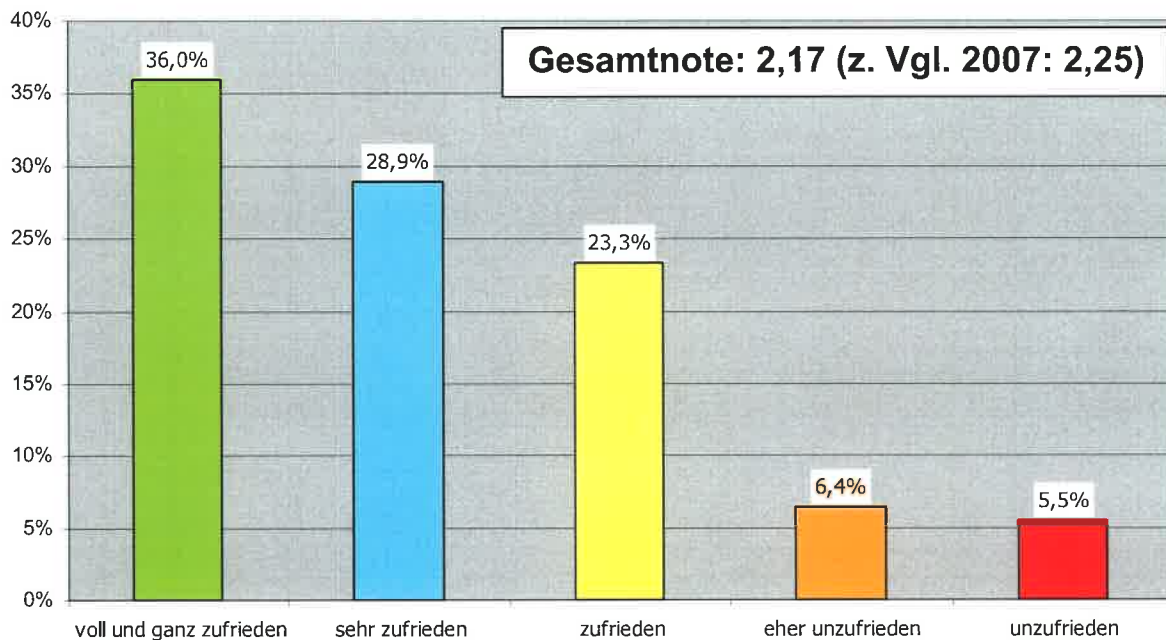
# Sortiment und Menge

Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenstellung Ihres Sortimentes und der Mengendisposition insgesamt?



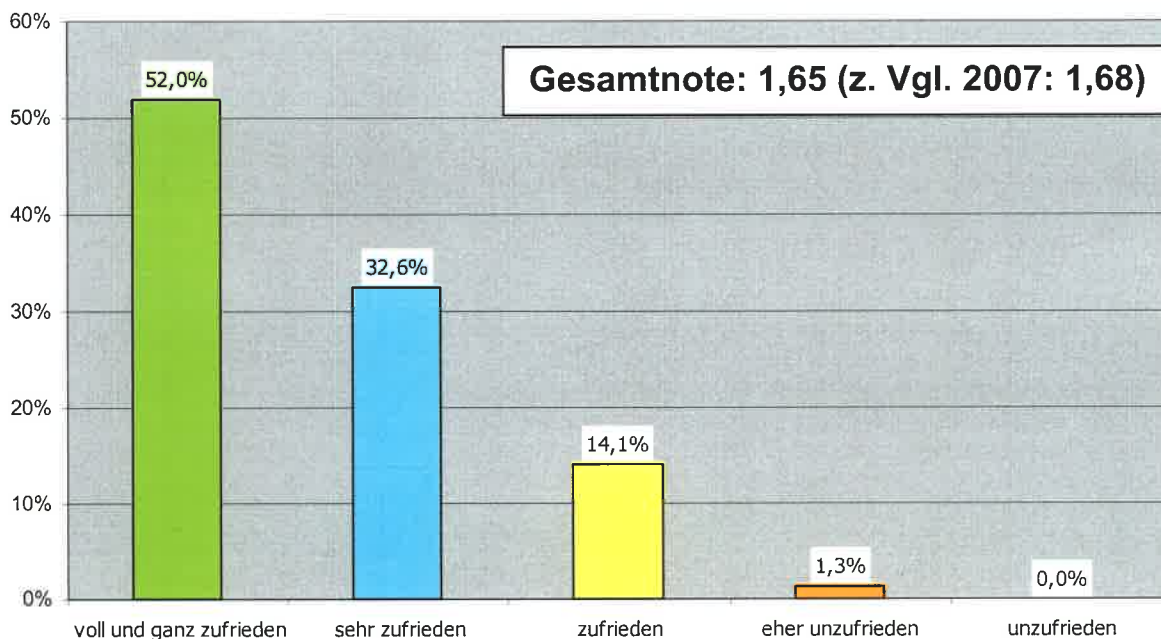
# Außendienst

Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung und Betreuung durch unseren Außendienst insgesamt?



# Innendienst

Sind Sie mit der Beratung und Betreuung durch unseren Innendienst insgesamt zufrieden?



## Entwicklung 2001, 2004, 2007 und 2010

	2001	2004	2007	2010	
<b>Anlieferung</b>	2,29	2,3	1,92	1,94	😊
<b>Nachlieferung</b>	2,21	1,93	1,84	1,76	😊
<b>Remission</b>	2,52	2,28	2,23	2,18	😊
<b>Sortiment und Menge</b>	2,59	2,55	2,74	2,71	😊
<b>Außendienst</b>	2,42	2,26	2,25	2,17	😊
<b>Innendienst</b>	2,27	2,09	1,68	1,65	😊

## Bewertung und Fazit

- Der langfristige Vergleich zeigt, dass sich die Investitionen und Bemühungen unseres Hauses auszahlen. Es gibt keinen Bereich, in dem wir nicht spürbar vorangekommen sind oder unser hohes Leistungsniveau halten konnten.
- Dass man das Leistungsniveau als hoch bezeichnen kann, leitet sich daraus ab, dass auch dieses Mal die Durchschnittsnoten fast aller Bereiche in Worten ausgedrückt mit „sehr zufrieden“ bewertet wurden.

**Fazit:** Ihre Bewertung ist für uns Maßstab und wir freuen uns, feststellen zu können, dass das Ziel, unsere Leistung kontinuierlich, in Abstimmung mit Ihnen, zu verbessern, erneut erreicht werden konnte. Dies motiviert uns umso mehr, unsere Leistung weiter zu Ihrem Nutzen auszubauen.