



■ International Service Check testet Kundenfreundlichkeit im Handel.

Mystery Mails: MPreis siegte, *Bravo!*

► Lidl wurde letzter.

International Service Check testete die Responsequalität auf Homepage-Anfragen bekannter Firmen Österreichs. Testkunden des weltweit tätigen Mystery Shopping Unternehmens International Service Check® (ISC) haben im Herbst 2007 verdeckte Emails (Mystery Mails) via Homepages an zahlreiche bekannte Firmen in Österreich geschickt und damit die Responsequalität ermittelt.

ISC wollte herausfinden wie lange es dauert bis eine Kundenanfrage beantwortet wird und in welcher Qualität die Antwort erfolgt. Dabei wurden insgesamt 53 Firmen - jeweils fünf bis zehn willkürlich ausgewählte in acht verschiedenen Branchen - mit Kundenanfragen per Email angeschrieben. Basis hierfür bildete ein aus 23 Fragen bestehender Fragebogen, der die Kriterien Wartezeit, Kontaktdaten, Stil, Qualität und Kundenbindung beurteilte.

Folgende Branchen wurden nach Zufallsprinzip ausgewählt. In Klammer die Anzahl der angeschriebenen Firmen:

- Wohnen & Interieur (5)
- Baumarkt (6)
- KFZ & Co (5)
- EVU (5)
- Bank & Co (10)
- Supermarkt (9)
- Telekommunikation (7)
- Versicherung (6)

übermitteln zumindest eine Empfangsbestätigung mit dem Hinweis auf eine spätere Kontaktaufnahme (die dann aber

Von den insgesamt 53 verschickten Anfragen wurden lediglich 40 Anfragen beantwortet (das sind ca. 75 % Prozent). D.h. ein Viertel alle Firmen finden es nicht der Mühe wert Kundenanfragen überhaupt zu beantworten. Manche

oft nicht erfolgte).

Keine einzige der eingegangenen Antworten wurde mit dem Optimalwert von 100 Prozent beurteilt.

Insgesamt gehen 4 Firmen (aus 4 verschiedenen Branchen) mit jeweils 88,89 Prozent als Sieger hervor: Card Complete (vormals Visa), Merkur Versicherung, MPreis, Telekom Austria. ■

Hitliste „Supermärkte“ von 9 gewerteten Tests

6176 Völs MPreis	88,89
5015 Salzburg Spar	86,11
4642 Sattledt Hofer	80,56
2355 Wiener Neudorf Merkur	80,56
2355 Wr. Neudorf Billa	75,00
1230 Wien Zielpunkt	66,67
5101 Bergheim Adeg	61,11
4050 Wien Unimarkt	38,89
5020 Salzburg Lidl	0,00

Gesamtnote: 64,20%

in %