

Quelle-Kunden

Nürnberg, den 15. Juli 2009

ForschungsWerk GmbH
Handfeste Marktforschung

Für weitere Studienergebnisse, zusätzlich abgefragte Aspekte oder Grafiken wenden Sie sich bitte direkt an: ForschungsWerk GmbH – Handfeste Marktforschung, Nordring 100, 90409 Nürnberg, Tel.: 0911- 9908- 101 oder senden Sie eine E-Mail an: keller@forschungswerk.de

Treue Quelle-Kunden – der Großteil möchte trotz der aktuellen Lage weiterhin bestellen

Im Rahmen der Diskussionen über das Fürther Versandhaus „Quelle“ hat das Nürnberger Marktforschungsinstitut ForschungsWerk untersucht, wie sich die öffentliche Diskussion auf Stimmung und Verhalten der Kunden und Verbraucher auswirkt.

Der aktuellen Lage bei Quelle und den Medienberichten zum Trotz wollen sich 81% der Kunden dadurch nicht in ihrem Bestellverhalten bzw. in ihren Bestellabsichten beeinflussen lassen. Rund 40% der aktiven Kunden planen, in nächster Zeit wieder eine Bestellung bei Quelle zu tätigen. Nur 10% halten dies in nächster Zeit für absolut unwahrscheinlich.

Bei denjenigen, die sich in ihrem Bestellverhalten beeinflussen lassen, zeigt sich angesichts der Medienberichte vorrangig Unsicherheit hinsichtlich Garantien und Lieferung. Es ist aber stark davon auszugehen, dass die Quelle diese Kunden zurückgewinnen kann, sobald der Fortbestand des Unternehmens als gesichert gilt und die Negativnachrichten ein Ende nehmen.

Rund 1/3 der Quelle-Kunden sieht sich aktuell sogar selbst in der Pflicht und stimmt der Aussage zu, dass man Quelle jetzt unterstützen müsse, indem man dort bestellt. Bei vielen Kunden zeigt sich somit eine sehr starke Bindung zum Traditionsunternehmen aus Fürth.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass Quelle von den Befragten beileibe nicht abgeschrieben wurde. Gerade die Kunden sehen die Lage als nicht so aussichtslos an, wie sie in den Medien teilweise dargestellt wurde.



Zur Studie

ForschungsWerk ist ein Full-Service-Marktforschungsinstitut mit einem eigenen Panel für Online-Befragungen, das höchste Qualitätsansprüche erfüllt. Für die Studie wurden Anfang Juli 806 Panel-Teilnehmer ab 18 Jahren befragt. Voraussetzung für die Teilnahme war, dass Quelle zumindest dem Namen nach bekannt ist. Die Ergebnisse sind hinsichtlich Alter, Geschlecht und Region repräsentativ für die Internetbevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren.

Die Verwendung ist bei Nennung von *ForschungsWerk GmbH – Handfeste Marktforschung* frei.

Weitere Ergebnisse der Studie und Grafiken erhalten Sie auf Anfrage.

Ansprechpartner:

Iris Keller – Geschäftsführerin

ForschungsWerk GmbH – Handfeste Marktforschung

0911-9908-101, keller@forschungswerk.de

ForschungsWerk – Handfeste Marktforschung

Handfest und transparent, innovativ und wissenschaftlich fundiert – und dazu noch sympathisch! Mit dieser Philosophie hat ForschungsWerk seit nahezu zwei Jahrzehnten Erfahrungen gesammelt und Kompetenz bewiesen.

An erster Stelle steht für uns die Qualität unseres Handwerks. Nur hohe Standards – angefangen bei der Kundenbetreuung über die Interviewerführung bis hin zur technischen Ausstattung – bringen valide Ergebnisse. Ob einfache deskriptive oder komplexe multivariate Analyse, stets bleibt der Forschungsprozess ergebnisorientiert, klar & transparent – eben einfach handfest.

Mit hauseigener Abteilung für Methoden & Statistik und einem 90 CATI-Plätze umfassenden, international ausgerichteten Telefonstudio garantiert ForschungsWerk seinen Kunden den Marktforschungsprozess komplett aus einer Hand.

