

The GfK logo consists of the letters 'GfK' in a white, sans-serif font, centered within a solid orange square.

GfK Living

GfK Elektro-Service-Barometer

GfK Living, Nürnberg

Elektro-Service-Barometer (ESB) – Ihr USP

2

- Das Elektro-Service-Barometer misst Anzahl, Art und Umfang der im Haushalt anfallenden Reparaturen von Elektrogroßgeräten, Kaffee-/ Espressomaschinen und Staubsaugern.
- Basis dieser Erhebung ist das 20.000er GfK ElectroPanel. Die im Elektro-Service-Barometer berichteten Reparaturfälle sind repräsentativ für das Reparaturaufkommen dieser Geräte in Deutschland.
- Sie erhalten einen umfassenden Einblick in den Reparaturprozess und eine wertvolle Hilfe zur Steuerung Ihres Kundendienstes.
- Das Elektro-Service-Barometer liefert Ihnen Informationen zur Anzahl der Reparaturfälle nach Gerätetypen und Marken, den Kosten, wer die Reparatur durchgeführt hat, zur Qualität des genutzten Kundendienstes, zum Ersatzteilbedarf und vielen weiteren Aspekten.

ESB - Methodensteckbrief

3

- **Instrument:** Die Stichprobe umfasst 20.000 repräsentativ ausgewählte deutsche Haushalte, die für 36,19 Mio. Privathaushalte in Deutschland stehen
Nicht abgedeckt sind Gewerbe, Ausländerhaushalte, Anstaltshaushalte etc.
- **Zwei-Phasen-Erhebung:**
Phase 1: Erhebung mit kurzer Fragestellung zur Ermittlung der Haushalte, die ein Gerät durch den Kundendienst repariert/ ausgetauscht haben (Screening)
Phase 2: Haupterhebung mit detailliertem Fragebogen bei der Zielgruppe
- **Befragungsfrequenz:** monatlich
- **Fragebogenumfang:** 4 DIN-A4 Seiten + Abbildungen

ESB – Kontinuierliche Beobachtung von Kundendienst-/ Reparaturen von Elektrogeräten

4

Elektrogroßgeräte:

1. Waschmaschinen
2. Wäschetrockner
3. Geschirrspüler
4. Kühlschränke incl. Kombi
5. Gefriergeräte
6. Elektro- / Gasherde
7. Mikrowellengeräte
8. Dunstabzugshauben

Elektrokleingeräte:

1. Staubsauger
2. Kaffeemaschinen
3. Espressomaschinen/
Kaffeevollautomaten






ESB - Screener

5

Reparaturen / Kundendienst von Elektrogeräten im November 2009

Haben Sie im Monat November Kundendienste oder Reparaturen von Waschmaschinen, Wäschetrocknern, Geschirrspülmaschinen, Kühlschränken, Gefriergeräten, Elektroherden, Gasherden, Mikrowellengeräten, Dunstabzugshauben, Staubsaugern, Kaffee- und Espressomaschinen durchführen lassen oder selbst durchgeführt?

Entnehmen Sie den entsprechenden Fragebogen bitte Ihrem Ordner „Fragebogenregister / Gebrauchsgüter“.

				Im Juni durchgeführt	Fragebogen Nummer
• Reparaturen / Kundendienste			➤ Reparaturen / Kundendienste von Elektrogeräten		Q 01

ESB – Fragebogeninhalte 2010 (Auswahl Teil 1)

6

1. Was für ein Gerät wurde repariert?
2. Von welcher Marke ist das Gerät?
3. Zeitpunkt der Reparatur bzw. des Geräteaustausches
4. Wie alt ist das betroffene Gerät?
5. Wer hat die Reparatur durchgeführt (Kundendienst des Herstellers, Kundendienst des Händler, Handwerker/ Elektriker, Sie selbst/ Bekannte, etc.)?
6. Reparaturkosten gesamt
7. Kostenarten: Material, Lohn, Anfahrt, sonstige Kosten
8. Zeit zwischen Anforderung und Abschluss der Reparatur- / bzw. Geräteaustausch
9. Anzahl der Technikerbesuche
10. Beurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft des Kundendienstes
11. Anzahl der Defekte
12. Weiterempfehlungsbereitschaft der Gerätemarke

ESB – Fragebogeninhalte 2010 (Auswahl Teil 2)

7

DIY Reparatur

13. Ersatzteilbedarf
14. Wo wurden Ersatzteile bezogen?
15. Ersatzteilkosten
16. Welcher Typ von Ersatzteilen wurde verwendet?

ESB – Fragebogen (Auszug)

8

Bitte hier Etikett mit Ihrer persönlichen
Teilnehmernummer aufkleben: →

G 1

Kundendienst / Reparaturen bei Elektrogeräten

Uns interessieren alle Kundendienstfälle und Reparaturen (auch selbst ausgeführte), die bei **Waschmaschinen, Wäschetrocknern, Geschirrspülmaschinen, Kühlschränken, Gefriergeräten, Elektroherden, Gasherden, Mikrowellengeräten, Dunstabzugshauben, Staubsaugern, Kaffee- und Espressomaschinen** aufgetreten sind und die entweder ...

- a) durch den Kundendienst des Herstellers, eines Händlers oder durch einen Handwerker / Reparaturdienstleister behoben wurden
b) durch eine selbst bzw. von Bekannten durchgeführte Reparatur gelöst wurden
c) durch einen Geräteaustausch im Rahmen einer Garantieleistung / Kulanz erledigt wurden

Bitte für jedes Gerät und jede Störung einen separaten Fragebogen verwenden.

Falls Sie eine Reparatur hatten, bitte erst nach Erhalt der Rechnung den Fragebogen ausfüllen.

1. Welches Gerät war betroffen?

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Waschmaschine | 9 <input type="checkbox"/> Kochfeld des Gasherdes |
| 2 <input type="checkbox"/> elektr. Wäschetrockner | 10 <input type="checkbox"/> Backofen des Gasherdes |
| 3 <input type="checkbox"/> Geschirrspülmaschine | 11 <input type="checkbox"/> gesamter Gasherd |
| 4 <input type="checkbox"/> Kühlschrank /
Kühl-Gefrier-Kombination | 12 <input type="checkbox"/> Mikrowellengerät |
| 5 <input type="checkbox"/> Gefriergerät | 13 <input type="checkbox"/> Dunstabzugshaube |
| 6 <input type="checkbox"/> Kochfeld des Elektroherdes | 14 <input type="checkbox"/> Staubsauger |
| 7 <input type="checkbox"/> Backofen des Elektroherdes | 15 <input type="checkbox"/> Filter-Kaffeemaschine /
Pad-Maschine |
| 8 <input type="checkbox"/> gesamter Elektroherd | 16 <input type="checkbox"/> Espressomaschine /
Kapsel-Maschine / Kaffee-
Vollautomat |

2. Marke des betroffenen Gerätes:

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> AEG / AEG-Electrolux | 18 <input type="checkbox"/> Neff |
| 2 <input type="checkbox"/> Bauknecht | 19 <input type="checkbox"/> Nespresso |
| 3 <input type="checkbox"/> Bosch | 20 <input type="checkbox"/> Panasonic |
| 4 <input type="checkbox"/> Braun | 21 <input type="checkbox"/> Philips |
| 5 <input type="checkbox"/> Constructa | 22 <input type="checkbox"/> Quelle (Privileg / Matura) |
| 6 <input type="checkbox"/> DeLonghi | 23 <input type="checkbox"/> Rowenta |
| 7 <input type="checkbox"/> Electrolux | 24 <input type="checkbox"/> Saeco |
| 8 <input type="checkbox"/> Gaggenau | 25 <input type="checkbox"/> Samsung |
| 9 <input type="checkbox"/> Gorenje | 26 <input type="checkbox"/> Sharp |
| 10 <input type="checkbox"/> Ignis | 27 <input type="checkbox"/> Siemens |
| 11 <input type="checkbox"/> Indesit | 28 <input type="checkbox"/> Tassimo |
| 12 <input type="checkbox"/> Juno / Juno-Electrolux | 29 <input type="checkbox"/> Vorwerk |
| 13 <input type="checkbox"/> Jura | 30 <input type="checkbox"/> Whirlpool |

6. Wann wurde die Reparatur bzw. der Geräteaustausch durchgeführt?

Reparatur /
Garantiereparatur Monat ⇒ bitte weiter
mit Frage 7.

Geräteaustausch Monat ⇒ bitte weiter
im Rahmen einer
Garantieleistung / Kulanz mit Frage 10.

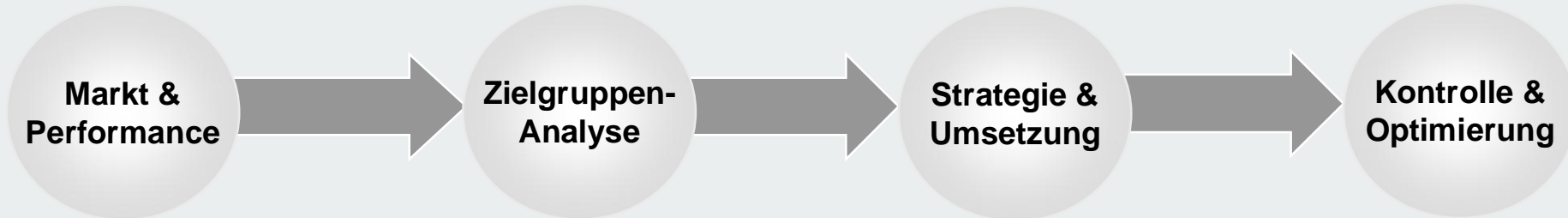
7. Haben Sie die Reparatur bezahlen müssen?

- 1 ja, alle Kosten wurden von mir getragen ⇒ weiter mit Frage 8.
2 nur teilweise, da Kulanz bzw. Nachlässe gewährt wurden ⇒ weiter mit Frage 8.
3 nein, da Reparatur im Rahmen der gewöhnlichen 2-Jahres-Garantie durchgeführt wurde ⇒ weiter mit Frage 10.
4 nein, da Reparatur im Rahmen einer verlängerten Händlergarantie bzw. Reparaturversicherung durchgeführt wurde ⇒ weiter mit Frage 10.
5 nein, Reparatur wurde von mir selbst / einem Haushaltsmitglied / einem Bekannten durchgeführt ⇒ weiter mit Frage 16.a.

USW.

Unsere Tools für Ihren Markterfolg - Single Source

9



Markt & Marktentwicklung

- GfK ElektroPanel DE
- GfK ElectroPanel FR
- GfK ElectroPanel Europa (coming up 2010)
- GfK OwnershipMonitor Ost-Europa
- GfK OwnershipMonitor West-Europa

Marktindikatoren

- Studie zur Finanzkrise
- GfK NachhaltigkeitsMonitor

Marktprognose

- GfK ForeCast

Zielgruppenidentifizierung

- GfK TargetGroupProfiler

Zielgruppenbefragung

- GfK TargetSelector*
- GfK Greyhound (50plus Bus)

Zielgruppen-Segmentierung

- GfK SegmentationPLUS
- GfK ElectroStyles
- GfK Shoppertypen Nonfood
- GfK Mediennutzertypologie
- GfK/Roland Berger CR-Typologie

Spezialzielgruppen

- GfK NachhaltigkeitsTypen
- GfK Seniorenlebenswelten
- GfK Online-Nutzertypen

Unternehmensstrategie

- GfK StrategieWorkshop

Produkt- und Preisstrategie

- GfK SalesOptimizer (Conjoint)
- GfK PriceMeter

Medienstrategie

- GfK MediaProfiler
- GfK CrossMediaSelector

Category Management

- GfK Consumer Decision Tree

Customer Relationship

- GfK CRM Profiler
- GfK CRM Scorer
- GfK CRM Address

Marktperformance

- GfK BrandCheck
- GfK PerformanceCheck
- GfK ElektroServiceBarometer
- GfK Usage&Attitude-Monitor

Werbeerfolgsmessung

- GfK WebEfficiencyPanel
- GfK MediaOptimizer



* Jeweils auch im WEP durchführbar: GfK TargetSelector^{WEP}; GfK MediaProfiler^{WEP}; GfK CrossMediaSelector^{WEP}; GfK CampaignEvaluator^{WEP}; GfK MediaOptimizer^{WEP}

The GfK logo consists of the letters 'GfK' in a white, sans-serif font, centered within a solid orange square. The background of the entire slide is a photograph of a man in a white dress shirt and a striped tie, holding a small black device with a stylus in his hands, looking down at it. The background is slightly blurred, showing horizontal blinds.

GfK Living

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

GfK SE
Panel Services / GfK Living
Sabine Frühwald
Senior Research Consultant

Nordwestring 101
90419 Nürnberg
Tel.: +49 (0) 911 / 395 - 4403
Email: sabine.fruehwald@gfk.com
www.gfk-living.com