



Blitzumfrage

Der CHIP-Report

Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Im CHIP-Report starten wir re-

gelmäßig eine Umfrage zu einem bestimmten Thema. Dabei interessieren uns Ihre guten und Ihre schlechten Erfahrungen mit Hard- und Software, Herstellern und Händlern. Einige Ausgaben später

veröffentlichen wir eine Zusammenfassung dieser statistischen Auswertung.

In der jüngsten CHIP-Umfrage stellten wir Ihnen Fragen zum Thema Händler. Vielen Dank für die zahlreichen

Einsendungen, die uns überwiegend auch als E-Mails durch unsere elektronischen Dienste im Internet erreichten, und die zum Teil sehr ausführlichen Briefe. Hier das Resultat der letzten Umfrage.

Was CHIP-Leser von ihrem PC-Händler halten

Handelsketten enttäuschen

Die Händler müssen in Zukunft umdenken: Fast jeder zehnte PC-Käufer ist mit seinem Kauf unzufrieden. Das ergab die monatliche CHIP-Umfrage im Oktober-Heft, bei der es diesmal um das Thema „PC-Händler“ ging.

Auf die Frage „Bei welchem Computer-Händler haben Sie zuletzt eingekauft?“ antworteten 53,8 Prozent der CHIP-Leser: „Bei einer der PC-Handelsketten“, wobei allein auf Vobis der Löwenanteil der Stimmen entfiel. 23,6 Prozent aller Einsender haben dort beim letzten Mal eingekauft. Rund ein Drittel hat bei einem Fachhändler, knapp 12 Prozent haben bei einem Direkt-

versender etwas gekauft. Ungefähr drei Prozent gaben „Privat“ oder „Gebraucht“ als Einkaufsquelle an; der Rest machte keine Angaben.

Allerdings sind viele CHIP-Leser von ihrem Kauf bei einer der Handelsketten enttäuscht. Das nächste Mal wollen viele woanders einkaufen. Die Gewinner sind dabei die Direktversender. 18,5 Prozent der Befragten wollen dort ihre neuen Produkte bestellen (ein Plus von 6,5 Prozentpunkten).

Auch die Fachhändler können zufrieden sein. In Zukunft wollen dort 35,4 Prozent der Befragten einkaufen, das sind rund 4,3 Prozentpunkte mehr als bisher. Bei den Handelsketten scheint der

„PC-Spezialist“ die treuesten Kunden zu haben. Bisher haben 4,2 Prozent der Befragten bei ihm ihre Einkäufe erledigt, in Zukunft sollen es laut der CHIP-Umfrage 4,8 Prozent sein.

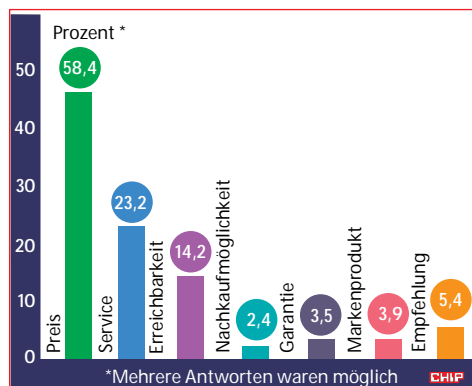
Kunden verloren hat Vobis und sackt auf 21,8 Prozent ab. Aber die großen Verlierer heißen Escom und MediaMarkt: Bei Escom kauften 6,4 Prozent der Befragten ein, in Zukunft sind es laut CHIP-Umfrage nur noch 1,5 Prozent.

Von 5,8 auf 1,7 Prozent fällt der MediaMarkt. Das heißt, mehr als zwei Drittel der MediaMarkt-Kunden waren unzufrieden. Die übrigen Händler werden nur marginale Einbußen verspüren.

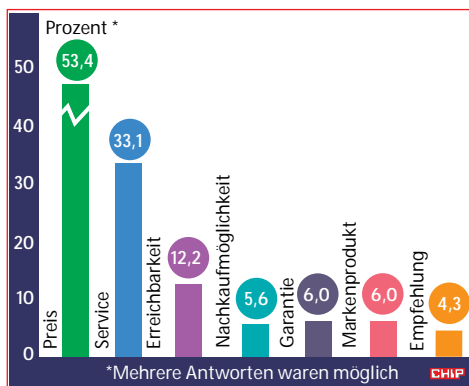
Auf die Frage „Warum haben Sie im letzten Laden eingekauft“ antworteten 58,8 Prozent aller Befragten „Wegen des Preises“. Der Service war für insgesamt 23,2 Prozent der Befragten wichtig. Doch ob ein Händler gut ist, merkt der Käufer erst, wenn Ärger mit falsch gelieferter oder defekter Ware entsteht. Die Unannehmlichkeiten haben sich die Kunden gemerkt, bei nächsten Mal wollen 33,1 Prozent der Käufer auf den Service achten. Die Erreichbarkeit des Händlers ist für rund 14,2 Prozent ein wichtiges Kaufkriterium.

Die meisten CHIP-Leser bilden sich ihre eigene Meinung, wo sie einkaufen, sie pfeifen darauf, was ihnen Freunde oder Bekannte sagen. Nur 5,4 Prozent richten sich nach den Empfehlungen von Freunden und Bekannten. Große Markennamen imponieren 3,9 Prozent aller Befragten. *Patricia Müller*

Das war das wichtigste Kaufkriterium



In Zukunft das wichtigste Kaufkriterium



Den nächsten Fragebogen zum Thema Textverarbeitung finden Sie auf der Aktionsseite in der Rubrik „CHIP hilft“ und neben dem Gewinncoupon in diesem Heft.