



Presse-Information

Bevorzugt empfohlene Tablets im Vorweihnachtsgeschäft

Mystery-Shopper von Ipsos Loyalty testen Fachpersonal führender Elektronikmärkte

Hamburg, 19.12.2013 Im Weihnachtsgeschäft hat Ipsos Loyalty Testkäufer in vier deutsche Großstädte geschickt, um sich in den führenden Elektronikmärkten zum Thema „Tablet PC“ beraten zu lassen. Ziel war es, mehr über das Verkäuferverhalten und deren Beratung zu erfahren. Daher waren die geschulten Testkäufer natürlich inkognito unterwegs, also wie „normale“ Kunden. Ein Ergebnis: Beim Verkauf von Einsteiger Tablets bis 500 Euro spielen technische Features für den Verkäufer eine größere Rolle bei der Kaufempfehlung als der Preis oder die Marke.

Ausführliche Beratung kommt zu kurz

Zu jedem Produkt findet man im Internet Rezensionen, Beschreibungen und Bewertungen. Trotzdem hätten die Hinweise der Verkäufer mehr als die Hälfte (57%) der Testkäufer in Elektronikmärkten überzeugt und sie würden den Empfehlungen des Verkäufers folgen und das beworbene Tablet kaufen. In der hektischen Vorweihnachtszeit sollte man jedoch nicht auf eine ausführliche Beratung hoffen, denn jeder zweite Testkäufer musste aktiv auf einen Verkäufer zugehen und warten, bis dieser Zeit hat.

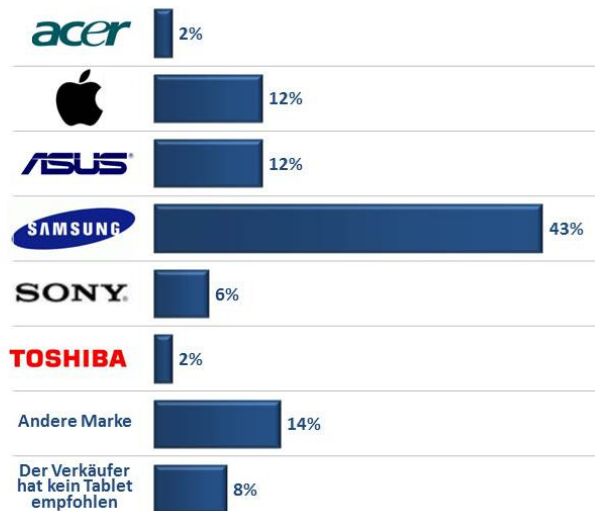
Nur knapp die Hälfte der Verkäufer fragte ausreichend nach den Vorstellungen und Bedürfnissen seines „Kunden“. Ebenso nur die Hälfte der Verkäufer nahm sich die Zeit, alle Funktionen des Tablets zu erklären. Bei einem Drittel der Beratungen fühlten sich die Testkunden zudem nicht ausreichend über die Produkteigenschaften informiert und ihnen wurde keine Auswahl mehrerer verschiedener Marken angeboten.

Experten empfehlen Samsung

43 Prozent der Verkäufer haben den Mystery-Shoppern Geräte der Marke Samsung empfohlen, 12 Prozent der Empfehlungen wurden zugunsten von Apple und Asus ausgesprochen. Begründet wurde dies von 45 Prozent der Fachverkäufer mit der vorhandenen Ausstattung von Samsung-Geräten, denn im Verlauf der Beratung wurde deutlich, dass den Verkäufern technische Features bei Einsteiger-Tablets offenbar wichtiger sind als beispielsweise die Marke. Die Marken Acer, Toshiba und Sony fanden beim Fachpersonal kaum Anhänger.



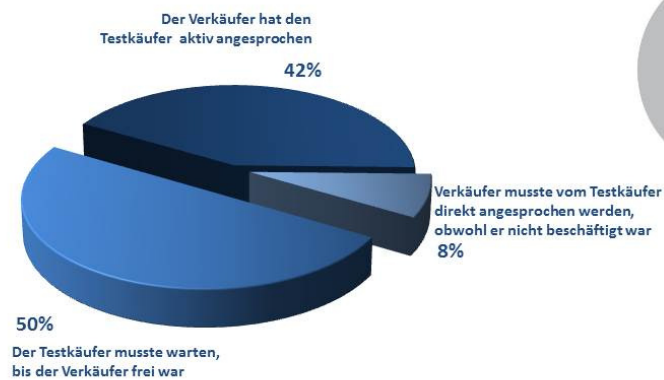
Von Verkäufern empfohlene Marken für Tablets (bis 500,-)



Ipsos Loyalty



Kontakt zum Verkäufer



Ipsos Loyalty



Presse-Information

Steckbrief:

Diese Ergebnisse stammen aus einer Untersuchung, bei der im Dezember 2013 von den Ipsos Mystery-Shoppern Beratungstests in 50 Filialen von führenden Elektronikmärkten wie Saturn, Mediamarkt, Medimax und Euronics durchgeführt wurden. Die Filialen befinden sich in den Großstädten Hamburg, Berlin, München und Frankfurt.

Über Ipsos und Ipsos Loyalty:

Ipsos ist ein unabhängiges und innovatives Dienstleistungsunternehmen, das weltweit Services rund um die Markt- und Meinungsforschung anbietet. Um unseren Kunden bestmöglichen Service zu bieten, haben wir uns in sechs Forschungsbereichen spezialisiert. So bestimmen unsere engagierten Forscher Marktpotenziale, zeigen Markttrends, testen Produkte, Werbung und Dienstleistungen, erforschen die Wirkung von Medien und geben der öffentlichen Meinung eine Stimme. Und das in 85 Ländern auf allen Kontinenten. In Deutschland beschäftigen wir in unserem „Home of Researchers“ über 500 Mitarbeiter in Hamburg, Mölln, München, Frankfurt und Berlin.

Ihre Kunden, deren Erwartungen, Erfahrungen und Verhaltensweisen – das sind die Themen, denen wir uns bei **Ipsos Loyalty** mit ganzer Leidenschaft widmen. Wir liefern Ihnen konkrete Einblicke und geben relevante Handlungsempfehlungen. So können Sie Ihre Kundenbeziehung erfolgreich gestalten. Als Partner an Ihrer Seite haben wir dabei auch immer die Wirtschaftlichkeit im Blick. Denn mit all unseren Leistungen wollen wir Ihnen einen klaren Mehrwert für Ihr Unternehmen liefern – mit mehr als 1000 Forschern in über 40 Ländern. Ipsos Loyalty verwaltet ein eigenes Mystery-Shopper Panel. Informieren Sie sich gern auf unserem [Portal](#).

Kontakt Ipsos Pressestelle

Gudrun Witt
Sachsenstraße 6
20097 Hamburg
Tel. 040 80096 4179
Gudrun.Witt@ipsos.com