

Pressemitteilung 21.06.2010

Schlechte Noten im Netz für KiK und Apollo-Optik Aktuelle Studie untersucht Kundenzufriedenheit

Eine neue Studie der Werbe- und Marketingagentur New Communication analysiert die Zufriedenheit von Kunden mit stationären Händlern. Das Besondere: Sie berücksichtigt ausschließlich freiwillig im Internet abgegebene Bewertungen. Das Reputation-Control-Team der Agentur hat mit einer speziellen Such-Software das Netz gezielt nach Bewertungen der größten Handelsmarken in den Segmenten Bekleidung, Schuhe, Accessoires und Augenoptiker durchforstet. Anschließend wurde eine Stichprobe von über 12.000 Seiten auf Relevanz, Tonalität und Aktualität untersucht. Über 4.000 Kundenaussagen über H&M, Görtz, Christ, Fielmann & Co. bilden die Grundlage für ein überraschendes Ergebnis: Denn neben Preisniveau und Qualität achten Kunden beim Einkauf im „realen Leben“ offenbar besonders auf Faktoren wie Freundlichkeit und Atmosphäre. Während einige Handelsmarken in diesen Bereichen punkten, schneiden KiK und Apollo-Optik weniger gut ab. Eine bedenkliche Entwicklung – denn ihre schärfsten Konkurrenten schaffen es unter die Top 5 der Kundenlieblinge ...

Ihr Ansprechpartner New Communication GmbH & Co. KG
Hans-Joachim Gras

Jägersberg 23, 24103 Kiel
Tel. 0431- 906070

www.new-communication.de
gras@new-communication.de

New Communication GmbH & Co. KG
Werbe- und Marketingagentur

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Silvia Janzen

Jägersberg 23
24103 Kiel

Fon 0431-90 60 7-14
Fax 0431-90 60 7-73

E-Mail janzen@new-communication.de
www.new-communication.de