



RESEARCH

Ergebnisse Zertifizierung
TÜV Kundenzufriedenheit

Boxspring Welt GmbH
Juni 2021



Ziele der Untersuchung

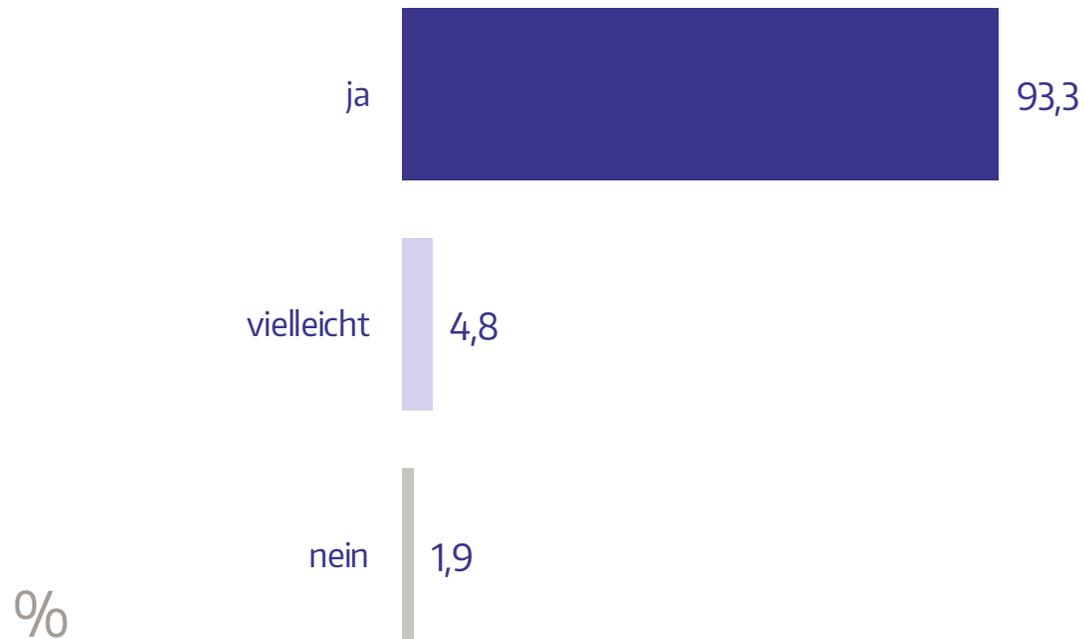
Ziele der Untersuchung



- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Leistungen von Boxspring Welt.
- Messung der Zufriedenheit mit einzelnen Prozess-Schritten und Leistungsfaktoren.
- Herausfiltern der aus Kundensicht entscheidenden Kriterien.
- Überprüfung der Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von TÜV Kundenzufriedenheit.
- Repräsentativität der Ergebnisse.

Weiterempfehlungsbereitschaft

Weiterempfehlung: 93,3%
Zertifizierkriterium erfüllt



(n= 690)

Zusatzinformation: Wichtigkeiten und Mittelwerte



	Bewertung	Wichtigkeit
Pünktlichkeit der Lieferung (wurden Lieferzeiten eingehalten?)	✓ 1,38	 46,8%
Liegegefühl	✓ 1,28	 43,3%
Qualität des Boxspringbettes insgesamt	✓ 1,32	 43,2%
Konfigurationsmöglichkeiten des Boxspringbetts (z.B. Bezüge, Kopfteil, Topper)	✓ 1,34	 40,1%
Beschreibung der Produkte (z.B. Produktdaten, Texte, Bilder)	✓ 1,38	 34,2%
Verarbeitungs- und Materialqualität	✓ 1,31	 31,6%
Auswahl an Boxspringbetten	✓ 1,33	 26,4%
Übersichtlichkeit der Internetseite	✓ 1,44	 25,2%
Telefon: Fachkompetenz der Berater	✓ 1,23	 22,5%
Einfachheit der Montage	✓ 1,62	 18,6%
Informationen zum Bearbeitungsstand	✓ 1,38	 16,2%
Preis-/Leistungsverhältnis der Boxspringbetten von Boxspring Welt insgesamt	✓ 1,60	 14,1%
Optik (Aussehen des Boxspringbetts)	✓ 1,24	 12,9%
Telefonische Erreichbarkeit (Wartezeit ...)	✓ 1,33	 10,7%
Zahlungsmöglichkeiten	✓ 1,33	 10,6%
Körperanpassung	✓ 1,37	 10,4%

Zusatzinformation: Wichtigkeiten und Mittelwerte



	Bewertung	Wichtigkeit
Telefon: Freundlichkeit der Berater	✓ 1,18	9,7%
Auffindbarkeit der Produkte	✓ 1,52	9,6%
Bestellvorgang im Online-Shop	✓ 1,29	9,0%
E-Mail: Dauer der Beantwortung Ihres Anliegens	✓ 1,41	8,3%
Umgang mit Reklamationen	✓ 1,54	8,3%
E-Mail: Hilfe bei der Lösung Ihres Anliegens	✓ 1,39	8,1%
Verpackung der Produktteile	✓ 1,33	6,7%
Telefon: Hilfe bei der Lösung Ihres Anliegens (Wurden alle Fragen beantwortet?)	✓ 1,27	6,4%
Verständlichkeit der Montageanleitung	✓ 1,49	5,1%
E-Mail: Verständlichkeit der Beantwortung Ihres Anliegens	✓ 1,39	3,8%
Klimaeigenschaften	✓ 1,41	3,6%

Zusatzfragen

		Anzahl	Prozent
Wenn Sie nur die Serviceleistungen von Boxspring Welt beurteilen, welche Note würden Sie vergeben?	sehr gut	448	67,8%
	gut	188	28,4%
	befriedigend	16	2,4%
	ausreichend	5	0,8%
	ungenügend	4	0,6%
	Mittelwert:		1,38

Zusatzfragen

		Anzahl	Prozent
Würden Sie wieder ein Boxspring Bett bei Boxspring Welt kaufen?	ja	616	89,3%
	vielleicht	63	9,1%
	nein	11	1,6%



Am TÜV 1
66280 Sulzbach
Tel. +49 6897 506-96
Fax +49 6897 506-575
info@tuev-saar.de
www.service-tested.de