









IGEPA Austria Kundenumfrage 2022

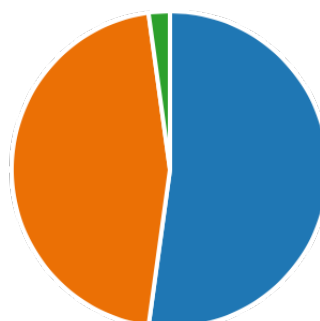
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Service & Beratungsleistungen der IGEPA Austria?

| | | |
|---|---------------------|-----|
|  | sehr zufrieden | 57% |
|  | zufrieden | 41% |
|  | weniger zufrieden | 2% |
|  | gar nicht zufrieden | 0% |



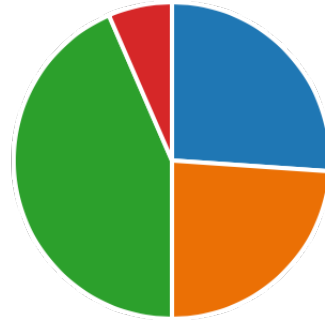
Wie einfach ist die Auftragsabwicklung für Sie?

| | | |
|---|----------------|-----|
|  | sehr einfach | 52% |
|  | einfach | 46% |
|  | schwierig | 2% |
|  | sehr schwierig | 0% |



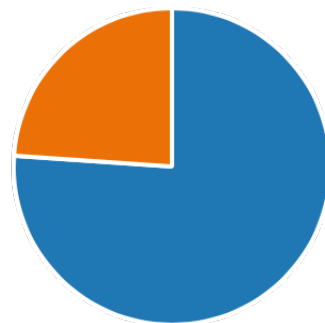
Bestellen Sie bevorzugt

| | |
|----------------|-----|
| ● telefonisch | 26% |
| ● per Email | 24% |
| ● Online Store | 43% |
| ● Sonstiges | 7% |



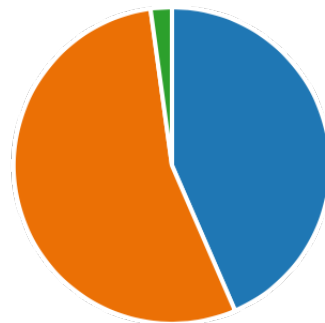
Empfinden Sie unser Innendienst Beratungsteam als

| | |
|---------------------|-----|
| ● sehr freundlich | 76% |
| ● freundlich | 24% |
| ● eher unfreundlich | 0% |
| ● sehr unfreundlich | 0% |



Ist unser Innendienst Beratungsteam

| | |
|---------------------|-----|
| ● äußerst kompetent | 44% |
| ● kompetent | 54% |
| ● weniger kompetent | 2% |
| ● inkompetent | 0% |



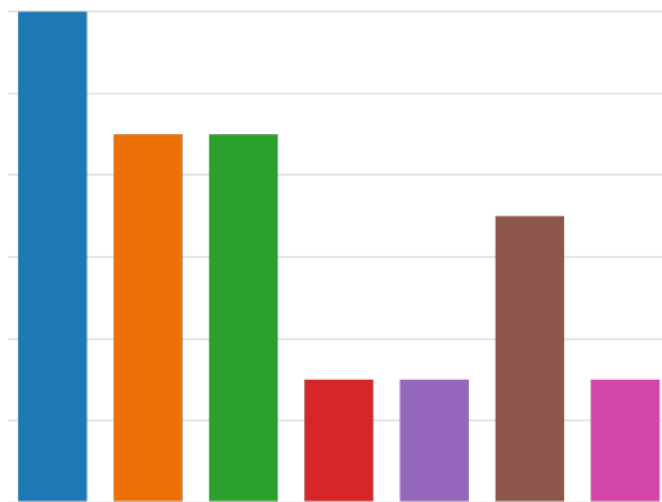
Wie gut ist die Beratung und Produktkenntnis im Außendienst

| | |
|---------------|-----|
| ● sehr gut | 48% |
| ● gut | 48% |
| ● weniger gut | 4% |
| ● schlecht | 0% |



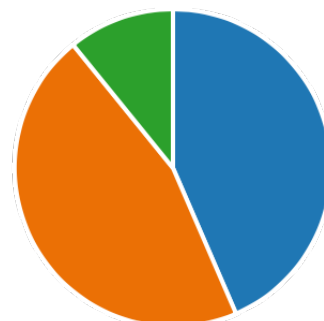
Welcher der folgenden Punkte, ist Ihnen bei der Wahl des Anbieters für eine Kaufentscheidung am Wichtigsten?

- Produktberatung & persönlicher Service
- kürzester Liefertermin
- günstigster Preis
- spezielle Produkte, spezieller Hersteller
- große Produktvielfalt
- Verfügbarkeit der gewünschten Marke / Herstellers
- Sonstiges

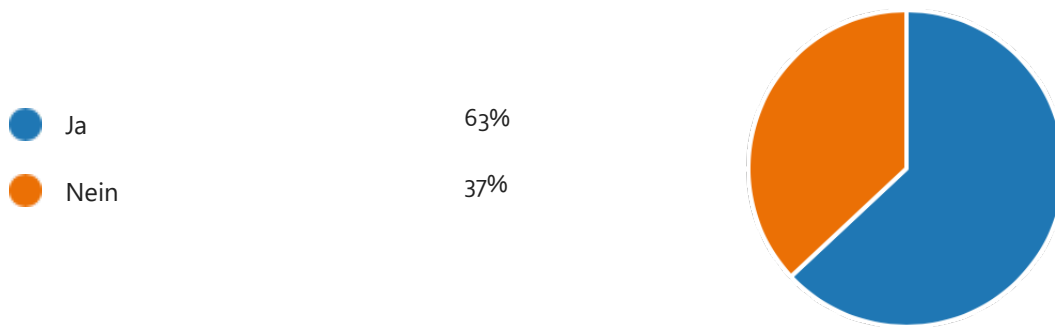


Wie zufrieden sind Sie mit der Reklamationsabwicklung generell (nicht mit dem Ergebnis!) ?

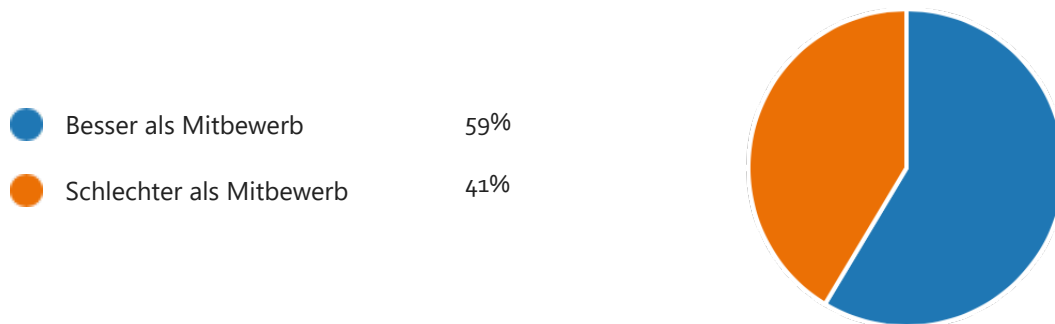
- sehr zufrieden 43%
- zufrieden 46%
- weniger zufrieden 11%
- gar nicht zufrieden 0%



Haben Sie schon etwas über unseren neuen IGEPA Online Store bestellt?

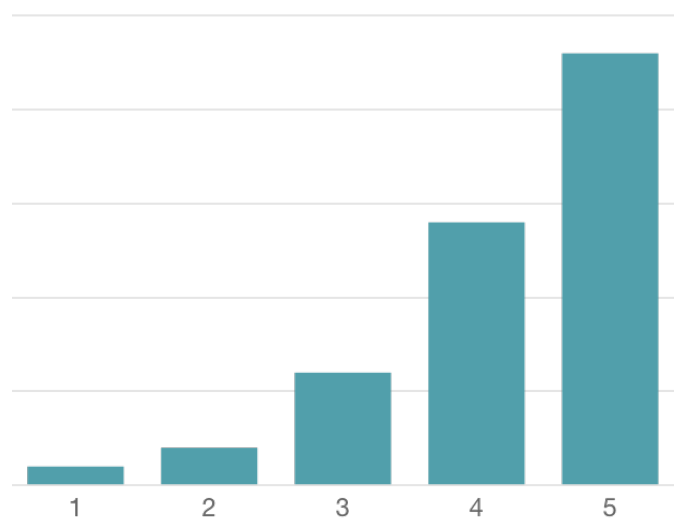


Wie finden Sie die Gesamtperformance unseres IGEPA Online Stores im Vergleich zum Wettbewerb?



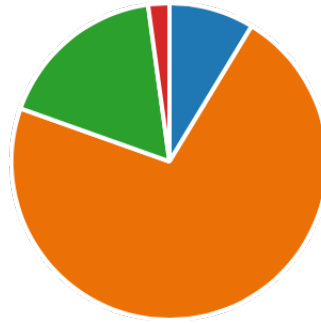
Wie viele Sterne geben Sie uns für unsere Logistik Dienstleistungen generell?
(5 Sterne = perfekt)

4.22
Durchschnittliche Bewertung



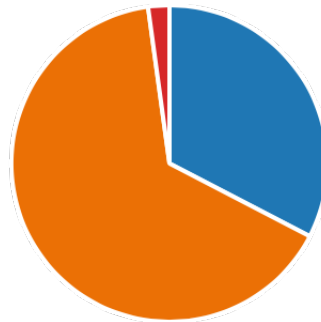
Ist die Lieferung am nächsten Tag gewährleistet?

| | |
|--------------------------------|-----|
| ● ja, immer | 9% |
| ● ja, bei den meisten Artikeln | 72% |
| ● eher nein | 17% |
| ● selten | 2% |



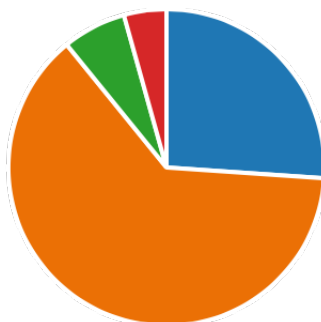
Wie wichtig ist Ihnen die Lieferung am folgenden Werktag nach Bestellung?

| | |
|-----------------------------|-----|
| ● sehr wichtig | 33% |
| ● oft wichtig | 65% |
| ● weniger wichtig | 0% |
| ● kann auch 2-3 Tage dauern | 2% |



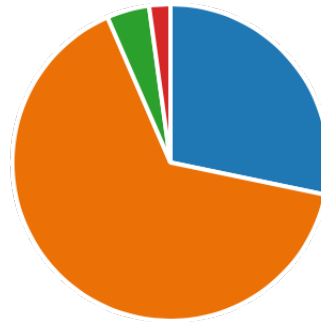
Wie bewerten Sie die QUALITÄT unseres Paket-Dienstleisters (kommen die Lieferungen ohne Transportbeschädigungen an)?

| | |
|-------------------------------|-----|
| ● sehr zufriedenstellend | 26% |
| ● zufriedenstellend | 63% |
| ● weniger zufriedenstellend | 7% |
| ● gar nicht zufriedenstellend | 4% |



Wie bewerten Sie die TERMINTREUE unseres Paket-Dienstleisters?

| | |
|-------------------------------|-----|
| ● sehr zufriedenstellend | 29% |
| ● zufriedenstellend | 65% |
| ● weniger zufriedenstellend | 4% |
| ● gar nicht zufriedenstellend | 2% |



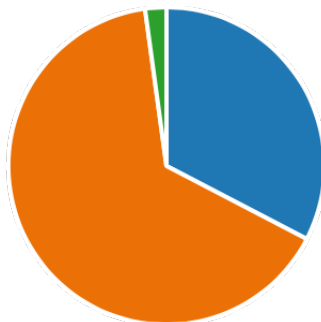
Wenn Sie an die Qualität und Verarbeitungsmöglichkeiten unserer Produkte denken?

| | |
|-------------------------|-----|
| ● begeistert | 13% |
| ● so wie ich es erwarte | 76% |
| ● ist ok | 11% |
| ● kann besser sein | 0% |







Sind die von Ihnen am häufigsten benötigten Produkte immer ausreichend verfügbar?

| | |
|------------------|-----|
| ● ja, immer | 33% |
| ● meistens | 65% |
| ● selten | 2% |
| ● eigentlich nie | 0% |






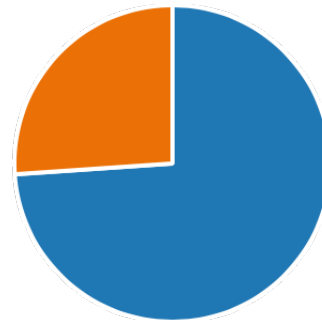
Sehen Sie IGEPA als innovatives und modernes Unternehmen im Vergleich zu Mitbewerbern?

| | | |
|---|----------------------------|-----|
|  | immer einen Schritt voraus | 4% |
|  | sehr innovativ und modern | 51% |
|  | auf Augenhöhe | 41% |
|  | leider oft nicht | 4% |






Würden Sie IGEPA weiter empfehlen?

| | | |
|---|--------------------------|-----|
|  | Ja, in jedem Fall | 74% |
|  | bei bestimmten Produkten | 26% |
|  | eher nein | 0% |



Haben Sie vor Ihren Umsatz mit IGEPA zukünftig ...

| | | |
|---|---------------|-----|
|  | auszuweiten | 39% |
|  | beizubehalten | 59% |
|  | zu reduzieren | 2% |

