

Datum: 24.12.09 | Ausgabe: 52-2009

Laufzeiten-Benchmark Internet: Umfeld, wo ist das Umfeld?

Schnelligkeit allein ist nicht Alles. Eine Kataloganforderung so schnell wie möglich zu erfüllen ist nur eine Seite der Medaille. Die andere Seite sind Qualität, Anlassorientierung und persönliche Ansprache in einer Branche, die sich den individuellen Dialog mit dem Kunden auf die Fahne geschrieben hat.

Die Ergebnisse der AC Untersuchung mit 220 angeforderten Katalogen zeigen, dass Dialogstärke nicht selbstverständlich ist. In weit über 10% der Anforderungen kam erst gar kein Dialog zustande.

Man sollte meinen, dass in Zeiten schwieriger Neukundengewinnung, potentielle Kunden, die ihr Interesse direkt beim Unternehmen bekunden, umworben und zuvorkommend bedient werden. Weit gefehlt!

Die weitergehende Analyse auf der Grundlage aller Katalogsendungen von AC zeigt deutlich, dass in den meisten Fällen eine Kataloganforderung von den verantwortlichen Stellen als notwendiges Übel gesehen wird, aber nicht als Chance zur Neukundengewinnung verstanden wird.

In über 60% der Fälle wird lediglich ein Katalog, nur z.T. mit Bestellschein jedoch ohne persönliche Anrede verschickt. 20% der Kataloge werden mit einem allgemeinen Brief oder im Rahmen der normalen Aussendungen verschickt, ohne Bezug auf die Kataloganforderung und einer besonderen Präsentation des Unternehmens. Nur ein geringer Teil der Anfordernden erhalten mit dem Katalog einen individuellen Brief, der Bezug auf die Kataloganforderung nimmt.

Lediglich knapp 10% der Unternehmen nutzen die Kataloganforderungen, um mit einer persönlichen individuellen Ansprache zusätzlich Vorteile anzubieten oder mit Verkaufsförderungsmaßnahmen den Interessenten zum Kauf zu bewegen.

AC konnte bei den relativ wenigen Fällen, kreative Ansätze und eine gute Kundenorientierung feststellen. Diese Unternehmen haben realisiert, dass ein „aktiver“ Verbraucher, der potentiell beste Neukunde ist. Budgets z.B. in Form von Vorteilen (Gutscheine, Preisvorteile, Early Birds, Geschenke..) kommen bei diesen Interessenten mit einer großen Erfolgsaussicht zum Einsatz.

Weitere Informationen können über AC angefordert werden.

Kontakt: E-Mail: [info\(at\)adresscontrol.de](mailto:info(at)adresscontrol.de) ; Tel. 06805/9285-01

Benchmarkstudie

Firmenname	Laufzeit
3 Pagen Versand u. Handelsgesellschaft mbH	13
3 Suisse	9
A.I.D.A. GmbH	2
A.W.Niemeyer	7
AD:RES GmbH	
Adultshop.com	
Ahrens + Sieberz KG	4
Aktiv Shop GmbH	16
Akzente	3
ALAN Electronics GmbH	6
Alba Moda GmbH	3
ALSA-Hundewelt GmbH & Co. KG	7
Anna Versand	
Aqua Design Auqaristikversand	
ars mundi	10
ars-habitandi	6
Askari Angelsport Versand	4

Firmenname	Laufzeit
Aslan Arzneimittel	2
Atelier Goldner Schnitt	7
Automaten Hoffmann GmbH	3
Avalon	11
Avena GmbH	4
B & W Naturpflege Fachversand	2
Babista	6
Baby Butt	
Bader GmbH & Co.	
Bakker	
Baldur-Garten GmbH	6
Ballgreen GmbH & Co. KG	2
Bär GmbH	
Basler Haar-Kosmetik GmbH	4
Baur Versand (GmbH & Co.)	3
Bayerisches Münzkontor GmbH & Co.KG	
Belafit Versand GmbH	
Blanca Style GmbH	2
bonprix Handelsgesellschaft mbH	3
Brigitte Geschenke	13
Brigitte von Boch Living GmbH	11
Buttinette	
Canvas Holidays	
CANYON BICYCLES GMBH	6
Carl Ed. Schünemann KG	2
Carl Tesdorf GmbH	
Ch. Abramowicz	3
Charles Tyrwhitt	6
Cipressi Deutschland	
CJD Clinic + Job-Dress	16
Clinic + Job-Dress	
Close up Posters	9
Comfort-Schuh Handels GmbH	7
Compass Yachtzubehör GmbH&Co.KG	9
CONLEY'S Modekontor GmbH	3
Daniels & Korff GmbH	2
Deerberg Versand oHG	8
Delikatessen Köser	1

Firmenname	Laufzeit
Der Club Bertelsmann	
Der Rioja Weinspezialist	
Detlev Louis Motorrad	2
DIDYMOS Erika Hoffmann GmbH	2
Diemer GmbH	6
Dr. Hall Versand GmbH	6
Dr. Scheller Cosmetics AG	
Dritte Welt Shop GmbH	4
ebrosia GmbH & Co. KG	2
Eddie Bauer GmbH & Co. KG	2
Egle GmbH	2
Ehrlich Pharma GmbH	
Elbenwald GmbH	
Elegance	7
EMP Merchandising Handels GmbH	4
Erhard-Sport	7
FC Bayern München AG	7
Fischer Fensterbilder GmbH & Co. KG	
Florian Müller GmbH	
Flötotto GmbH	2
Frankonia Jagd	6
Fratufa Sportgeräte	2
Fritz Berger GmbH	6
Frontline GmbH Headquarter	
Garpa GmbH	4
Gartenbedarf-Versand	2
Gärtner Pötschke GmbH	6
Gavia GmbH	11
Gebrüder Goetz KG	8
Globetrotter Ausrüstung	2
Golf House Direktversand	21
Götz GmbH	7
Green Power	
Grüne Erde	6
Gudrun Sjödéns Laden GmbH	4
Gun sails	7
Gustav Schlüter Versandbaumschule	4
HAF Hamburger Akademie für Fernstudien GmbH	2

Firmenname	Laufzeit
Hagen Grote Versand	6
Haircare Versand	
Hans Naturversand	9
Happy Toys GmbH	
Hawesko GmbH & Co. KG	6
Heine Delikatessen	2
Hermann E. Sieger GmbH	
Hess Natur-Textilien GmbH	6
Humanitas Buchversand GmbH	22
Ikarus Vertrieb GmbH	6
Impressionen Versand	3
JACK WOLFSKIN	15
Jako-o GmbH	
Jokers	4
Josef Witt GmbH	2
JPC Schallplatten Versandhandels GmbH	2
Junghans Wollversand KG	6
Käthe Wohlfahrt GmbH + Co. KG	
Keimling Naturkost GmbH	6
KIDOH!	
Kopp Verlag	2
Köser-Delikatesen-Versand	
Krämer Pferdesport Schmeckenbecher GmbH & Co.KG	
Kräuterhaus St. Bernhard GmbH	7
Krüger Kleidung Josef Krüger & Söhne	6
Küche & Co. GmbH	2
Lands End GmbH	14
LARCA Sportartikel GmbH	7
LE CLUB DES CREATEURS COSMETICVERSAND GMBH & CO KG	3
Lebe gesund - Versand	2
Lebkuchen Schmidt GmbH&Co. KG	2
Lenscare	
Louis Sayn	6
Ludwig von Kapff GmbH	1
Lufthansa WorldShop GmbH	21
Maas Naturwaren	7
Madeleine Mode GmbH	
Mantis	4

Firmenname	Laufzeit
MANUFACTUM Hoof & Partner KG	8
Masterhorse Service	16
Medicom Pharma AG	7
Mensch & Natur AG	
MERU Versand	
Meyer Versand Bayreuth GmbH	
Meyer-Mode	
Minikado	2
Mode & Preis	6
Mona	7
N.L. Chrestensen Erfurter Samen	4
Neckermann Versand AG	8
Novopharm Vertrieb-GB der	6
Optidee GmbH	7
Origo GmbH Versand	
Orion Versand GmbH & Co. KG	6
Otto GmbH + Co. KG	4
Panda Versand	6
Paul Schrader & Co. Bremen	
Pearl Agency GmbH	
Peruvian Connection	3
Peter Hahn GmbH	2
Pferdesporthaus Loesdau	14
Pollin Electronic GmbH	6
Polo Expressversand	10
Popken GmbH & Co KG	
Pro Idee Versand GmbH & Co.KG	3
Profi Partner G.V.V.mbH	
Promondo Verlag und Versand GmbH	9
Pussy-Versand Katzenartikel	12
Reichelt Elektronik	2
Rhenania Buchvers. GmbH&Co.KG	3
Rhomberg Schmuck	10
Romney's Beate Ting GmbH	10
Rose Versand GmbH	4
Schiess-Sport Steljes GmbH	2
Schuh Kauffmann GmbH	7
Schwab Versand GmbH	

Firmenname	Laufzeit
SEALAND Freizeit Mode GmbH	6
Segelschule Hering	3
Selva Technik	4
Sieger GmbH	8
sine tempore	4
Spezialitäten-Haus	6
Sport Scheck GmbH	2
Sport-Böckmann	2
St. Benno-Verlag	7
Starwell Kahles Versand GmbH	10
Studiosus Reisen München GmbH	2
Süd-West Versand GmbH	
Tchibodirect GmbH	
tempus. Zeitplansysteme	2
Teppich-Kibek GmbH	7
The Bradford Exchange Ltd	2
THE BRITISH SHOP GmbH&Co.KG	7
The Whisky Store	2
Tien Versand GmbH	4
Tom-Garten	1
Torquato AG	6
Truman Textilien GmbH	7
Ulla Popken GmbH	6
Ullmann KG	4
VBS Bastel Service GmbH	
Verlagsgruppe Weltbild GmbH	4
Versandhaus Beate Uhse GmbH	11
Versandhaus Erwin Müller GmbH	7
Versandhaus Jungborn	4
Versandhaus Robert Klingel GmbH + Co KG	
Walbusch Walter Busch GmbH & Co	7
Waschbär-Der Umweltversand	4
Wehrfritz GmbH	
Weißbach GmbH	
Wellsana	
Wenz	
Westfalia Werkzeugcompany GmbH	4
Witt Weiden	2

Firmenname	Laufzeit
Wörishofer Bequemschuh Versand	4
Yves Rocher AG	
Zweitausehens-Versand	4