


Service-Test: So gut sind die Call Center der Versender

Versandhausberater Nr. 43 / 2013 | [Redaktion Versandhausberater](#)

Auch in diesem Jahr hat der Versandhausberater zusammen mit der auf Qualitätsmonitoring spezialisierten AC Süppmayer GmbH bei zahlreichen Versendern angerufen, um Kataloge zu bestellen. Dabei haben wir unter anderem bewertet, wie Call-Center-Agents mit potenziellen Kunden am Telefon umgehen. Die Mitarbeiter aus den Service-Centern der deutschen Versandhändler machen einen guten Job.

Das zeigt eine gemeinsame Untersuchung des Versandhausberaters mit der auf Qualitätsmonitoring spezialisierten AC Süppmayer GmbH. Für die Analyse haben Tester im August 2013 an drei verschiedenen Tagen zwischen 9 und 14 Uhr insgesamt 182 Versandhändler angerufen, um Print-Kataloge oder Broschüren zu bestellen. Getestet wurden Versandhändler, die an Endkunden verkaufen (B2C). Wert haben wir dabei auf die folgenden acht Kriterien gelegt:

Berücksichtigtes Kriterium	Erreicht in
Hat der Mitarbeiter den Firmennamen genannt?	100 Prozent der Fälle
Hat der Mitarbeiter seinen Namen genannt?	87 Prozent der Fälle
Wurde die Schreibweise des Namens geprüft?	89 Prozent der Fälle
Hat der Mitarbeiter freundlich gewirkt?	89 Prozent der Fälle
Hat sich der Mitarbeiter freundlich verabschiedet?	70 Prozent der Fälle
Hat sich der Mitarbeiter für das Gespräch bedankt?	65 Prozent der Fälle
Hat der Mitarbeiter kompetent gewirkt?	90 Prozent der Fälle
Will der Kunde gerne wieder anrufen?	89 Prozent der Fälle

Bei einigen Kriterien handelt es sich natürlich um weiche Faktoren, die jeder Anrufer anders wahrnimmt („Hat der Mitarbeiter freundlich gewirkt?“). Der Test stellt zudem keinen umfassenden Benchmark dar, sondern eine Momentaufnahme aus der Sicht eines beliebigen Kunden. Insgesamt haben die untersuchten Versender von jeweils 100 möglichen Prozentpunkten im Schnitt 86 Prozent erreicht. Unsere Detailauswertung der bewerteten Händler auf den Seiten 2 und 4 zeigt aber, dass es immer wieder Ausreißer nach unten gibt. Generell könnten Versender einen noch besseren Eindruck hinterlassen, wenn sich Mitarbeiter öfters freundlich von Anrufern verabschieden und dazu für das Gespräch bedanken würden ( [siehe Tabellen](#)). Auch die Namen der Anrufer werden nicht immer geprüft. Dabei haben wir für unseren Test extra einen ungewöhnlichen Namen verwendet, der durchaus prüfungswert gewesen wäre. Um die Anonymität der Tester zu gewährleisten, werden diese Adressdaten aber nicht bekannt gegeben.

Anmerkung:

Die AC Süppmayer GmbH steht allen Lesern der Versandhausberaters wie immer gerne für Detailfragen zu unserer Untersuchung zur Verfügung (E-Mail-Adresse: info@adresscontrol.de; Telefon- Nummer: 06805/9285-01). Falls Ihr Versandhandelsunternehmen in der aktuellen Auswertung fehlt und Sie in Zukunft mit dabei sein wollen, kontaktieren Sie bitte die Redaktion des Versandhausberaters per E-Mail an die Kontaktadresse info@versandhausberater.de. In den nächsten Ausgaben des Versandhausberaters veröffentlichen wir weitere Ergebnisse der gemeinsamen Untersuchungen mit der AC Süppmayer GmbH.

Versandhändler / Marke	Erreichter %-Wert	Versandhändler / Marke	Erreichter %-Wert
1-2-3.tv	100%	bonprix Handels GmbH	100%
3 Pagen Versand u. Handelsgesellschaft mbH	100%	Brigitte von Boch Living GmbH	100%
3 SUISES	100%	BRUNO BADER GmbH + Co. KG	100%
AC Distribution & Marketing GmbH	75%	Buttinette Textil-Versandhaus GmbH	13%
Ahrens+Sieberz GmbH & Co. KG	100%	BVB Merchandising GmbH	13%
Aktivshop GmbH	75%	CBM Deutschland	75%
Alba Moda GmbH	88%	Charles Tyrwhitt LLP	100%
ALP JAGD Stranzinger GmbH	88%	Close Up GmbH	100%
alsa-hundewelt GmbH & Co. KG	75%	ComfortSchuh Handels GmbH	100%
Alvita-Versand	13%	Compass Yachtzubehör Handels GmbH & Co. KG	88%
Apotheke zur Rose	100%	Conrad Electronic SE (B2C)	88%
ars mundi Edition Max Büchner GmbH	100%	Cornelia Versand GmbH	13%
Askari Sport GmbH	88%	Cyberport GmbH	75%
ASLAN Arzneimittel	100%	Daniels & Korff GmbH	100%
Atelco Computer AG	75%	Deerberg Versand GmbH	100%
Atelier Goldner Schnitt GmbH & Co. KG	100%	Detlev Louis Motorradvertriebs GmbH	75%
Avalon Naturtextil	88%	DICTUM GmbH	100%
B & W Naturpflege Fachversand GmbH	88%	Die moderne Hausfrau	75%
Babista	100%	DIEMER	50%
baby walz	13%	DIVESTORE-Mailorder & Service GmbH	88%
Baldur-Garten GmbH	75%	Dr. Hall Versand GmbH	100%
BÄR GmbH	100%	DW-Shop GmbH	100%
Basler Haar-Kosmetik GmbH & Co. KG	88%	ebrosia GmbH & Co. KG	100%
BAUR Versand (GmbH & Co. KG)	100%	Eddie Bauer GmbH & Co. KG	100%
Bayerisches Münzkontor GmbH & Co.KG	88%	Ehrlich Pharma GmbH	100%
Beate Uhse AG	88%	Élégance GmbH	100%
Bertelsmann Der Club	75%	ELV Elektronik AG	88%
Biber Umweltprodukte Versand GmbH	75%	EMP Merchandising HGmbH	100%
Blue Tomato Snowboardshop	88%	Energetix Wellness GmbH	100%
BMW Group	100%	Erfurter Saatguthaus Rhenania GmbH	100%
bonaparte	88%	Ernsting's family	13%

Versandhändler / Marke	Erreichter %-Wert	Versandhändler / Marke	Erreichter %-Wert
Erwin Müller Versandhaus GmbH	100%	ikarus Design Handel GmbH	88%
Eurotops Versand GmbH	88%	Ing. G. Beckmann KG	88%
FC Bayern München AG	88%	J. P. Boden & Co. Ltd	100%
Fischer Wolle	88%	JAKO-O GmbH	100%
Frankonia Handels GmbH & Co.KG	88%	Jokers.de	88%
Fritz Berger GmbH	38%	jpc-schallplatten Versandhandels GmbH	100%
Frontline GmbH	13%	Junghans Wollversand GmbH	25%
Garpa GmbH	100%	Käthe Wohlfahrt GmbH & Co. OHG	100%
Gärtner Pötschke GmbH	50%	Keimling Naturkost GmbH	100%
Gavia GmbH	100%	KIDOH! in der Verlagsgruppe Weltbild GmbH	100%
gebrüder götz GmbH & Co. KG	75%	Klepper	88%
GEFRO-Reformversand Frommlet KG	100%	KLINGEL	100%
Globetrotter Ausrüstung	88%	Kopp Verlag	75%
Golf House Direktversand GmbH	88%	Kotte & Zeller GmbH	100%
Görtz	13%	Krähe Versand GmbH & Co. KG	100%
GOSCH Sylt Delikatessen Versand	88%	Krämer Pferdesport Schmeckenbecher GmbH & Co.KG	100%
GP Health Products B.V.	13%	Kräuterhaus Sanct Bernhard KG	100%
Gruene Erde	100%	Küchen-Quelle	100%
Gudrun Sjöden	100%	LANDS' END GmbH	88%
hagebau	100%	LASCANA	100%
Hagen Grote GmbH	100%	Lebe Gesund-Versand GmbH	88%
Happy Size-Company Versandhandels GmbH	100%	Lebkuchen-Schmidt GmbH & Co. KG	100%
Happy Toys GmbH	88%	Lofty Zweitfrisuren GmbH	88%
Hawesko GmbH	100%	Ludwig von Kapff GmbH	88%
Heine Delikatessen GmbH & Co. KG	75%	LUSH GmbH	88%
Heinrich Heine GmbH	100%	Madeleine Mode GmbH	100%
Hermann E. Sieger GmbH	100%	Manufactum GmbH & Co. KG	100%
Hess Natur-Textilien GmbH	100%	MDM Münzhandelsgesellschaft mbH & Co. KG	38%
HOELTZhaus GmbH	100%	MEDICOM Pharma GmbH	100%
HSE24	100%	MEDOSAN Handels GmbH	75%
I'm walking	13%	Meyermode	100%

Versandhändler / Marke	Erreichter %-Wert	Versandhändler / Marke	Erreichter %-Wert
Münzenversandhaus Reppa GmbH	100%	SportScheck GmbH	88%
Music Store professional GmbH	13%	St. Benno-Verlag GmbH	75%
Musikhaus Thomann e.K.	75%	Starwell Kahles Versand GmbH	75%
MVG Medienproduktion und Vertriebs GmbH	75%	Süd-West Versand GmbH	75%
myCARE OHG	100%	Tchibo direct GmbH	100%
ORION Versand GmbH & Co. KG	88%	The British Shop Versandhandel GmbH & Co. KG	100%
Otto GmbH & Co. KG	100%	The Whisky Store	88%
Paul Schrader GmbH & Co. KG	75%	Titus	100%
PEARL Agency Allgemeine Vermittlungs GmbH	100%	Töpferei Langerwehe Kuckertz & Rennertz GmbH	100%
Peter Hahn GmbH	100%	Torquato AG	88%
Pferdesporthaus Loesdau GmbH & Co. KG	88%	Ulla Popken GmbH	100%
Pollin Electronic GmbH	88%	Vamos	100%
Pro-Idee GmbH & Co. KG	100%	VBS Hobby Service GmbH	100%
Pure Nature Products Versand GmbH	100%	Verlag C. H. Beck oHG	75%
Reader's Digest - Verlag Das Beste	100%	Verlagsgruppe Weltbild GmbH	100%
reichelt elektronik GmbH & Co. KG	88%	Versandhaus Mona	100%
Rhenania BuchVersand GmbH & Co. KG	100%	Versandhaus Wenz	100%
Richard Borek GmbH & Co. KG	100%	Vossberg	100%
Romney's Beate Ting GmbH	63%	Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG	100%
Rose Versand GmbH	75%	walz kidzz	88%
SANICARE-Apotheke	100%	Waschbär - der Umweltversand	75%
Schecker GmbH	100%	Weinzeche Handels- und Beteiligungs GmbH	88%
Schuh Kauffmann GmbH	100%	WELLSANA	100%
Schwab Versand GmbH	100%	Westfalia Werkzeugcompany GmbH	50%
sheego	88%	Wilhelm Egle GmbH	100%
Sieh an! GmbH	100%	Witt Weiden	100%
SonnenPartner®	88%	WIV Wein International AG	88%
Spezialitäten-Haus	100%	Yves Rocher GmbH	100%
Sport Schreiner Sportartikel-Vertriebs GmbH	100%	Zweitausendeins Versand-Dienst GmbH	88%