

Katalog-Laufzeitanalyse: Zwischen einem und 22 Tagen

Wie lange braucht der deutschsprachige Katalog-Versandhandel, um einem Kunden einen angeforderten Katalog auch zuzuschicken? Unsere Benchmark-Studie zeigt große Unterschiede.

Im Schnitt braucht ein deutschsprachiges Versandhandelsunternehmen 5,2 Tage, bis ein von einem Kunden angeforderter Katalog in dessen Briefkasten landet. Dabei gibt es große Unterschiede – auch was die Branchen angeht.

Im Auftrag des Versandhausberaters hat unser Partner, der Qualitätsmonitoring-Dienstleister AC Süppmeyer aus Kleinbittersdorf, an einem Tag Ende September 2018 bei den 100 größten Katalogversendern versucht (getarnt als potenzieller Kunde), einen Katalog anzufordern. Dabei gelang es, bei 75 Unternehmen, einen Katalog telefonisch anzufordern. Bei den anderen scheiterte das an von den Unternehmen aufgebauten Hürden (kostenpflichtig, Kataloganforderung nur mit Bestellung, nur mit Gewerbeschein oder nur über einen speziellen Kanal möglich). 13 Kataloge kamen trotz Anforderung nicht an.

(Fortsetzung auf Seite 5)

