

Studie zur Kundenorientierung in Instrumenteller Analytik und Life Sciences

Nur 10% der Firmen fassen nach Versendung von Informationsmaterial telefonisch nach

05.07.2005 - Gerade in Zeiten von knappen Märkten und Ressourcen ist die Kundenfreundlichkeit ein wesentliches Kriterium bei der Kaufentscheidung. Auch in der instrumentellen Analytik und den Life Sciences spielt die Kundenorientierung eine entscheidende Rolle. Daher hat die HT-CON Unternehmerberatung eine Benchmark-Analyse mit insgesamt 50 Firmen (u.a. Agilent, Waters, Shimadzu, Analytik Jena, VWR, Qiagen, BioRad, Retsch, Hettich, Lauda, Sykam, Kronlab) aus diesen Branchen angefertigt.

Beim Internetauftritt sind immerhin 68% der untersuchten Firmen über Suchmaschinen zu finden, und 76% haben ihre Kontaktmöglichkeiten kundensorientiert aufbereitet. Trotzdem sind in immer noch 18% der Fälle Adressen bzw. Kontaktformulare erst über mehr als zwei Klicks erreichbar. Damit sind diese Informationen zu schlecht zugänglich, da Internetbenutzer in der Regel eine Site bereits nach zwei bis drei Klicks wieder verlassen.

Bei der Nachverfolgung der Kontakte stellt die Analyse noch größere Defizite fest. 16% der Firmen haben auf Anfrage kein Informationsmaterial versendet und bestenfalls auf die Website verwiesen. Bei 36% der Firmen dauerte das Versenden des Materials mehr als eine Woche, also deutlich länger als die 2-3 Tage, die für einen hohen Qualitätsstandard notwendig wären. Innerhalb von acht Wochen telefonisch nachgefasst haben sogar nur 10% der Firmen.

Zusammenfassend zeigt die Analyse, dass es trotz Ansätzen zur Kundenorientierung noch Einiges gibt, was sich verbessern lässt.

HT-CON erstellt auch für Ihr Unternehmen diese Benchmark-Analyse. Die Unternehmerberatung überprüft die Kundenorientierung aus neutraler Kundensicht und vergleicht Ihre Firma mit den Ergebnissen der Mitbewerber.

www.chemie.de/news/d/47445

InfoService

Informationen zum Artikel anfordern:
www.chemie.de/news/d/info/47445

News

Weitere News zu diesem Thema:
www.chemie.de/news/d/more/47445

Impressum

Chemie.DE Information Service GmbH
Seydelstr. 28, 10117 Berlin

Tel. +49 30 20 45 68 -0
Fax +49 30 20 45 68 -70

www.Chemie.DE
info@Chemie.DE