



Wahlen zum ‚Bester Händler des Jahres‘, ‚Bester Online-Händler des Jahres‘ und ‚Bestes Franchise-Unternehmen des Jahres‘ in Deutschland und Österreich

A. Zusatzfragen ALLE KATEGORIEN:

1. **<Händler>** ist Ihrer Meinung nach der beste *Händler/Online-Händler* in *Deutschland/Österreich*. Inwieweit unterscheidet sich **<Händler>** von anderen *Händlern/Online-Händlern* aus der Kategorie *XXX*?

0=überhaupt nicht unterscheidbar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10=sehr unterscheidbar
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. **Kommen wir nun konkret auf die angebotenen Produkte von <Händler> zu sprechen. Wie zufrieden sind Sie damit in Bezug auf ...?**

Items rotieren

	1 = überhaupt nicht zufrieden	2	3	4	5 = sehr zufrieden	weiß nicht/ kann ich nicht beurteilen
... die Produktqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die Verfügbarkeit der Produkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die Nachhaltigkeit der Produkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die Sortimentsvielfalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. **Wo haben Sie in letzter Zeit Werbung von der Marke <Händler> gesehen oder gehört?**

Items rotieren; ausgenommen letztes Item

<input type="checkbox"/>	Werbeprospekt
<input type="checkbox"/>	Im TV
<input type="checkbox"/>	Im/vor dem Geschäft
<input type="checkbox"/>	Anzeigen in Zeitschriften/Zeitungen/ Magazinen
<input type="checkbox"/>	Auf Plakaten/ Außenwerbung
<input type="checkbox"/>	Im Radio
<input type="checkbox"/>	Im Internet oder in Apps wie Anzeigen/Banner auf Webseiten
<input type="checkbox"/>	Suchmaschinen im Internet (wie Google etc.)
<input type="checkbox"/>	Soziale Netzwerke wie Facebook, Instagram, YouTube etc.
<input type="checkbox"/>	Ich habe in letzter Zeit <u>keine</u> Werbung für diese Marke bemerkt



4. Inwiefern treffen die folgenden Eigenschaften auf die Marke <Händler> zu? <Händler> ...

Items rotieren

	1 = trifft überhaupt nicht zu	2	3	4	5 = trifft voll und ganz zu	weiß nicht/ kann ich nicht beurteilen
... ist sympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hat einen guten Ruf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... steht für Qualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ist engagiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ist innovativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ist modern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... steht für Nachhaltigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... inspiriert mich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ist eine Marke, der ich vertraue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nur Filialen/ stationärer Handel:

5. Wie zufrieden sind Sie bei <Händler> mit der Filiale hinsichtlich folgender Aspekte?

Items rotieren

	1 = überhaupt nicht zufrieden	2	3	4	5 = sehr zufrieden
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einkaufsatmosphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientierung in der Filiale/ dem Laden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ladengestaltung/Design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warenpräsentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wartezeiten an der Kasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



6. Wie zufrieden sind Sie mit dem Verkaufspersonal bei <Händler> in Bezug auf ...?

Items rotieren

	1 = überhaupt nicht zufrieden	2	3	4	5 = sehr zufrieden
... Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Fachkompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Verfügbarkeit vor Ort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wie wichtig ist es Ihnen, dass Sie bei <Händler> die Payback Karte nutzen können? Unabhängig davon, ob dies aktuell möglich ist oder nicht.

Items rotieren

1 = gar nicht wichtig	2	3	4	5 = sehr wichtig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nur Online-Handel:

8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Online-Shop von <Händler> hinsichtlich ...?

Items rotieren

	1 = überhaupt nicht zufrieden	2	3	4	5 = sehr zufrieden
... der Übersichtlichkeit des Shops (Navigation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Geschwindigkeit, in der Sie Ihr Produkt gefunden haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den Produktinformationen bzw. der Produktbeschreibung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Sortimentsumfang und der Produktauswahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Einfachheit des Bestellvorganges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



9. Wie zufrieden waren Sie mit der Lieferung von <Händler> hinsichtlich ...?

Items rotieren

	1 = überhaupt nicht zufrieden	2	3	4	5 = sehr zufrieden
... Lieferzeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Zustand der Verpackung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Einhaltung des Liefertermins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Höhe der Versandkosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte kreuzen Sie die 5 Fragen an, die Sie als Zusatzfragen mit im Fragebogen für Ihr Unternehmen haben möchten:

Block A

- Frage 1
- Frage 2
- Frage 3
- Frage 4
- Frage 5
- Frage 6
- Frage 7
- Frage 8
- Frage 9