

# CORONAVIRUS

## INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



## Handel - Niederösterreich

# Höchste Kundenzufriedenheit

### Top-Werte für Direktvertrieb

Erhebungen der letzten Jahre bestätigen: Die Kundenzufriedenheit im Direktvertrieb ist besonders hoch!

Kaufverträge, die über GeschäftspartnerInnen zustande kommen, beruhen auf umfassender Produktkenntnis, sind gut überlegt und werden daher besonders selten widerrufen. 99,6 % aller abgeschlossenen Käufe werden vollständig abgewickelt. Nur jeder 200. Vertrag wird widerrufen. Die Widerrufsquote beträgt damit nur 0,4 %, gegenüber 10% im Onlinehandel.<sup>1</sup>

Zur hohen Zufriedenheit trägt auch die flexible Anpassung des Direktvertriebs an die individuellen Erwartungen der KundInnen bei. Laut einer 2012 in Deutschland durchgeführten Untersuchung<sup>2</sup> wünschen sich rund 2/3 der Bevölkerung sogenannte „integrierte Vertriebskonzepte“ für den persönlichen Einkauf, d.i. eine Kombination verschiedener Verkaufskanäle. Zu den beliebtesten alternativen Einkaufsarten in Österreich zählen dabei die Verkaufsparty, die direkte Einzelberatung zu Hause, die Bestellung über Internet sowie die telefonische Einzelberatung und Bestellung mit anschließender persönlicher Lieferung.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Umfrage im Juli 2015 in Deutschland, durchgeführt unter BDD-Mitgliedsunternehmen

<sup>2</sup> Studie von TNS Infratest im Auftrag des Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V, Oktober 2012

<sup>3</sup> Konsumentenbefragung Direktvertriebssurvey 2011, Landesgremium OÖ des Direktvertriebs

Stand: 13.06.2017