

DtGV-Studie für Verbraucher

IT-Händler Cyberport ist Testsieger bei Service & Beratung

In einer aktuellen Untersuchung der „Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien“ und dem Nachrichtensender N24 zu Service & Beratung in Elektromärkten ist Cyberport als Testsieger hervorgegangen.

(Dresden) Die Studie hat im Mai 2017 acht deutsche Anbieter geprüft, als Methode kam Mystery Shopping durch geschulte Tester zum Einsatz. Mit der Gesamtnote 1,7 konnte Cyberport sich als Testsieger gegen die Konkurrenz behaupten, darunter auch Media Markt, Saturn und Conrad. Dabei setzt sich das sehr gute Ergebnis aus zwei Haupttestkategorien zusammen. Bewertet wurde zum einen der Service: das Erscheinungsbild des Stores und die Freundlichkeit gegenüber dem Kunden. Zum anderen floss die Beratungsqualität in die Bewertung mit ein: Gab es eine vollständige Bedarfsanalyse? Wurden die Produkte ausreichend erklärt und auf Alternativen hingewiesen? Insgesamt 38 Kriterien wurden in der Studie untersucht.

Der intensivste Kontakt mit dem Kunden

„Der persönliche Kundenkontakt ist einer unserer zentralen Markenwerte und ergänzt die Information aus dem Internet für viele Menschen in idealer Weise. Mitarbeiter in den Stores haben dabei den intensivsten Kontakt von allen sogenannten Touchpoints. Digitale Produkte dringen in alle Bereiche unseres Lebens vor. Mit der Vielzahl an Innovationen und Neuerungen wird es immer wichtiger, mit guter Beratung die wirklich passende Lösung für Kunden zu finden – sei es online, im Store oder am Telefon. 2016 sind wir mit der Initiative #erstmalverstehen gestartet, um IT und Elektronik für Kunden verständlich zu machen. Von einer unabhängigen Instanz dafür jetzt ausgezeichnet zu werden, hat uns deshalb besonders gefreut“, sagt Helmar Hipp, Geschäftsführer von Cyberport.

Gute Marken von bekannten Herstellern

Cyberport Stores zeichnen sich durch Flächen von circa 500 m² aus, die mit ihrer modernen und hellen Einrichtung und einem kuratierten Produktangebot als Boutique für IT- und Digitalprodukte gelten. In den Stores werden Omnichannel-Services, wie

Click & Collect, Same-Day-Delivery oder auch Digital Signage angeboten. Beim Mystery Shopping der DtGV-Studie haben qualifizierte Tester pro Händler acht Verkaufsgespräche an verschiedenen Standorten durchgeführt, die Beratungen drehten sich um unterschiedliche Produktkategorien, vom Notebook über Smart-TVs bis zur Speicherkarte. Mehr Informationen zur Studie finden Sie unter <http://www.dtgv.de/tests/elektromaerkte-im-test/>.

Über Cyberport

Cyberport zählt zu den größten E-Commerce-Unternehmen für Computertechnik und Unterhaltungselektronik in Europa. Unter www.cyberport.de finden die Kunden über 45.000 Produkte aus den Bereichen Notebook, Smartphone, Fernseher und Haushaltsgeräte. Das Omnichannel-Konzept des Unternehmens ermöglicht den Einkauf für Privat- und Geschäftskunden sowohl über den Webshop, den telefonischen Vertrieb als auch in einem der 14 Stores in Deutschland und Österreich. Die Qualität des Onlineshops wird regelmäßig von unabhängigen Prüfinstanzen ausgezeichnet (zuletzt: Deutscher Online-Handels-Award; Bester Multichannel-Händler, Shop Usability-Award). Mittlerweile beschäftigt Cyberport deutschlandweit über 600 Mitarbeiter und zählt über 5 Millionen Kunden.

Zahlen & Fakten

Firmensitz: Cyberport GmbH, Am Brauhaus 5, 01099 Dresden
Gründungsjahr: 1998
Geschäftsführung: Matthew Dean, Helmar Hipp, László Kovács

Pressekontakt

Anne Raulf, Leitung Kommunikation

Telefon: +49 (0)351 / 33 95 7823

Telefax: +49 (0)351 / 33 95 829

E-Mail: pr@cyberport.de