



Ergebnisse Zertifizierung  
TÜV Kundenzufriedenheit  
gültig für:  
Boxspring Welt

Boxspring Welt GmbH

Juni 2023

# Ziele der Untersuchung



- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Leistungen der Boxspring Welt GmbH.
- Messung der Zufriedenheit mit einzelnen Prozess-Schritten und Leistungsfaktoren.
- Herausfiltern der aus Kundensicht entscheidenden Kriterien.
- Überprüfung der Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von TÜV Kundenzufriedenheit.
- Repräsentativität der Ergebnisse.

# Weiterempfehlung:

		Anzahl		Prozent	Positiv
Würden Sie Boxspring Welt weiterempfehlen?	ja	421		94,8%	94,8%
	vielleicht	18		4,1%	
	nein	5		1,1%	

# Zusatzinformation: Wichtigkeiten und Mittelwerte

Kriterium	Angegebene Wichtigkeit	Anzahl Bew.	Mittelwert
Konfigurationsmöglichkeiten des Boxspringbetts (z.B. Bezüge, Kopfteil, Topper)	 47,3%	437	1,32
Pünktlichkeit der Lieferung (wurden Lieferzeiten eingehalten?)	 47,3%	441	1,29
Liegegefühl	 43,5%	443	1,30
Qualität des Boxspringbettes insgesamt	 39,4%	444	1,31
Beschreibung der Produkte (z.B. Produktdaten, Texte, Bilder)	 35,6%	438	1,39
Verarbeitungs- und Materialqualität	 33,6%	444	1,30
Auswahl an Boxspringbetten	 28,8%	439	1,35
Übersichtlichkeit der Internetseite	 21,6%	435	1,42
Professioneller Aufbau des Boxspringbettes	 20,3%	206	1,67

# Zusatzinformation: Wichtigkeiten und Mittelwerte

Kriterium	Angegebene Wichtigkeit	Anzahl Bew.	Mittelwert
Fachkompetenz der Berater	18,9%	169	1,22
Informationen zum Bearbeitungsstand (z.B. E-Mail-Informationen, Kundenmappe per Post)	17,8%	440	1,29
Einfachheit der Montage	15,8%	238	1,56
Optik (Aussehen des Boxspringbetts)	15,3%	444	1,21
Preis-/Leistungsverhältnis der Boxspringbetten von Boxspring Welt insgesamt	15,3%	441	1,68
Körperanpassung	9,9%	440	1,39
Hilfe bei der Lösung Ihres Anliegens	9,5%	133	1,26
Bestellvorgang im Online-Shop	9,0%	406	1,26
Umgang mit Reklamationen	8,3%	66	1,44
Auffindbarkeit der Produkte	8,1%	435	1,50
Zahlungsmöglichkeiten	8,1%	430	1,32
Telefonische Erreichbarkeit (Wartezeit bis zur persönlichen Entgegennahme Ihres Gesprächs)	8,1%	168	1,34

# Zusatzinformation: Wichtigkeiten und Mittelwerte

Kriterium	Angegebene Wichtigkeit	Anzahl Bew.	Mittelwert
Verpackung der Produktteile	8,1%	432	1,31
Freundlichkeit der Berater	7,0%	170	1,17
Verständlichkeit der Montageanleitung	6,1%	238	1,45
Dauer der Beantwortung Ihres Anliegens	5,2%	136	1,26
Hilfe bei der Lösung Ihres Anliegens (Wurden alle Fragen beantwortet?)	4,3%	169	1,21
Verständlichkeit der Beantwortung Ihres Anliegens	4,3%	137	1,25
Klimaeigenschaften	3,6%	424	1,42

## Zusatzfragen:

		Anzahl		Prozent
Wenn Sie nur die Serviceleistungen von Boxspring Welt beurteilen, welche Note würden Sie vergeben?	sehr gut	274		64,5%
	gut	143		33,6%
	befriedigend	5		1,2%
	ausreichend	1		0,2%
	ungenügend	2		0,5%
	Mittelwert:			
Würden Sie wieder ein Boxspring Bett bei Boxspring Welt kaufen?	ja	401		90,3%
	vielleicht	37		8,3%
	nein	6		1,4%



TÜV Saarland Holding GmbH  
Am TÜV 1  
66280 Sulzbach

Telefon:  
Tel. +49 (0) 6897 506 96  
Fax +49 (0) 6897 506 575  
[www.service-tested.de](http://www.service-tested.de)