

Pressemitteilung

Aktuelle Kundenumfrage: Hohe Kundenzufriedenheit bei Altmann Analytik

Ergebnisse der Befragung: Steigende Anzahl an Laboren sucht und ordert Laborbedarf online

München, 20. Oktober 2014. Die Altmann Analytik GmbH & Co. KG aus München, ein international tätiger Fachhändler für Laborbedarf mit Schwerpunkt Chromatographie, hat auch dieses Jahr wieder eine umfassende Meinungsumfrage unter seinen Kunden durchgeführt. Hier zeigte sich, dass ein Unternehmen nicht zwischen Qualität und Quantität wählen muss, um erfolgreich zu sein. Trotz des umfangreichen Produktportfolios unter www.analytics-shop.com mit über 200.000 Produkten werden von den Kunden die ausgiebige persönliche Beratung, die Übersichtlichkeit des Web-Shops und die große Auswahl besonders gelobt.

Der Laborfachhändler Altmann Analytik, der in diesem Jahr 30jähriges Firmenjubiläum feiert, hat im August und September die ausführlichen Antworten von mehr als 300 seiner Kunden in Deutschland ausgewertet. Themen der Befragung waren das Einkaufsverhalten in Laboren, Präferenzen beim Einkauf und die allgemeine Kundenzufriedenheit bei Altmann. Dabei stellte sich heraus, dass immer mehr Einkäufer von Laboren online nach Produkten suchen und diese auch möglichst online bestellen. Dabei punktet Altmann mit seinem professionell aufbereiteten Analytics-Shop (www.analytics-shop.com). Dies bestätigen nicht nur die zahlreichen Qualitätshersteller, die Altmann Analytik als offiziellen Fachhändler ausweisen, sondern nun auch die weiterhin steigende positive Resonanz von Seiten der Kunden.

Eine allgemeine Kundenzufriedenheit von fast 99 Prozent bestätigt die hohe Leistungs- und Servicequalität des Unternehmens. Darüber hinaus hoben die Umfrageteilnehmer die unkomplizierte Bestellabwicklung und die telefonische Erreichbarkeit besonders hervor. Besonders erfreulich für den Laborfachhändler ist hier, dass 94,3% aller Befragten Altmann Analytik und den dazugehörigen Web-Shop ohne Zweifel weiterempfehlen würden. „Schnelle Reaktion auf meine Anfrage; unkomplizierte Kommunikation; Altmann Analytik war als einziger Anbieter bereit eine Spezialanfertigung für uns herzustellen. Herzlichen Dank dafür!“, ist nur eine der vielen Kundenantworten, die das äußerst positive Ergebnis der Meinungsumfrage unterstreicht.

Im Vergleich zu den Umfragen in den Vorjahren wurde deutlich, dass immer mehr Kunden online bestellen möchten. Hier gibt es allerdings nach wie vor in zahlreichen Unternehmen und öffentlichen Forschungseinrichtungen bzw. Universitäten Hindernisse. Trotzdem nannten in diesem Jahr zum 1. Mal die Mehrheit der Teilnehmer Online-Suchmaschinen wie Google als ihre wichtigste Informationsquelle, noch vor den Katalogen der Händler und Hersteller. Dennoch wurde in der Umfrage deutlich, dass persönliche, kompetente Beratung – gerade bei komplexen Fragestellungen in der instrumentellen Analytik – nach wie vor sehr wichtig ist.

Nun ist Altmann bestrebt, die Wünsche der Kunden weiter umzusetzen. Angestrebt werden die Optimierung der Produktbeschreibungen durch aktuelle Produktbilder und noch kürzere Lieferzeiten.

Die Firma Altmann Analytik GmbH & Co. KG ist seit 30 Jahren kompetenter und unabhängiger Fachhändler für Laborbedarf. Im aktuellen Katalog und dem Online-Shop www.analytics-shop.com finden Kunden mehr als 200.000 Artikel von über 80 Marken. Durch die hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter und innovative Produkte werden Kunden bei Altmann Analytik sowohl persönlich und telefonisch als auch online unabhängig und individuell beraten.