

Was Hundebesitzer schätzen, wollen und brauchen



Ergebnisse und Auswertung unserer Kundenbefragung 2018

26. November 2018



Vorwort

Liebe Hundefriseure und die es werden wollen,

herzlich willkommen bei der Auswertung und den Ergebnissen der Kundenbefragung „**Was Hundebesitzer schätzen, wollen und brauchen?**“ von Happy Dog Groomers e-Academy.

Wir sind alle Kunden: wir kaufen Waren und Dienstleistungen jeder erdenklichen Art. Egal ob wir einfach unseren täglichen Einkauf erledigen, ein neues Handy wählen oder in unserem Lieblingsrestaurant essen gehen, wir sind alle auf der Empfängerseite von guten und schlechten Dienstleistungen. Das ist der Ausgangspunkt für diese Studie. Wir wollten herausfinden, wie guter Service in der

professionellen Hundepflege in den Augen von Hundebesitzern aussieht.

Kurz gesagt, die Studie bietet wertvolle Kundeneinblicke und verbessert unser **Verständnis über das, was unsere Kunden wirklich schätzen, wollen und brauchen** - wo auch immer sie wohnen.

Wir wollen Dir Denkanstöße und neue Perspektiven geben, Wege aufzeigen. Je besser Du die Einstellungen, Erwartungen und Emotionen der Hundebesitzer verstehst, desto besser bis Du in der Lage mit ihnen zu kommunizieren und ihre Bedürfnisse professionell zu befriedigen.



Über diese Studie

Im Zeitraum von 17. Sept bis 31. Okt 2018 baten wir Hundebesitzer an einer online Umfrage teilzunehmen. Über Veröffentlichungen im Internet, auf unserer Webseite, Facebook & Instagram Seite haben wir Nutzer professioneller Hundepflege auf die Umfrage aufmerksam gemacht.

Die Ergebnisse der Studie, die auf den folgenden 70 Seiten dargestellt sind, analysieren die Aussagen der 304 Befragten aus 5 Ländern (Deutschland, Österreich, die Schweiz und 4 weiteren Ländern). **Landesspezifische Ergebnisse stehen in dieser Studie für Deutschland und Österreich zur Verfügung.**

Um die Studie noch interessanter zu gestalten, haben wir auch Hundefriseure gebeten die Umfrage auszufüllen. **Die Unterschiede, wie Hundefriseure und Hundebesitzer dieselben Themen sehen, ist äußerst spannend!**

Die Umfrage erfolgte anonym. Die Informationen dieser Kundenbefragung dienen als Grundlage für diese Studie.

Die Studie wurde von Katalin Erdmann, Geschäftsinhaberin von Happy Dog Groomers e-Academy erstellt.

Für weitere Informationen kontaktiere uns bitte unter info@hundefriseuracademie.at

Hierbei bedanken wir uns herzlich bei allen Teilnehmern für ihre Zeit und Mühe, die sie für die Beantwortung der Umfrage investiert haben, sowie für die zahlreichen und hilfreichen Kommentare, die wir zu diesem Projekt erhalten haben.



Impressum

© Katalin Erdmann – Happy Dog Groomers e-Academy, 2018

Reisnerstraße 38/7 1030 Wien Österreich; E-Mail: info@hundefriseuracademie.at; www.hundefriseuracademie.de

Umsatzsteuer-ID: ATU6 7856858



Urheberrecht

In dieser Studie veröffentlichten Inhalte, Werke und bereitgestellten Informationen unterliegen dem österreichischen Urheberrecht und Leistungsschutzrecht.

Jede Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Rechteinhabers.

Das unerlaubte Kopieren und die Verbreitung der bereitgestellten Informationen von diesem Dokument ist nicht gestattet und strafbar.

Respektiere bitte unser Urheberrecht, Danke!

Haftungsausschluss

Die in dieser Studie enthaltenen Angaben und Informationen sind nach bestem Wissen erhoben, geprüft und zusammengestellt. Eine Haftung für unvollständige oder unrichtige Angaben, Informationen und Empfehlungen ist ausgeschlossen, sofern diese nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verbreitet wurden.



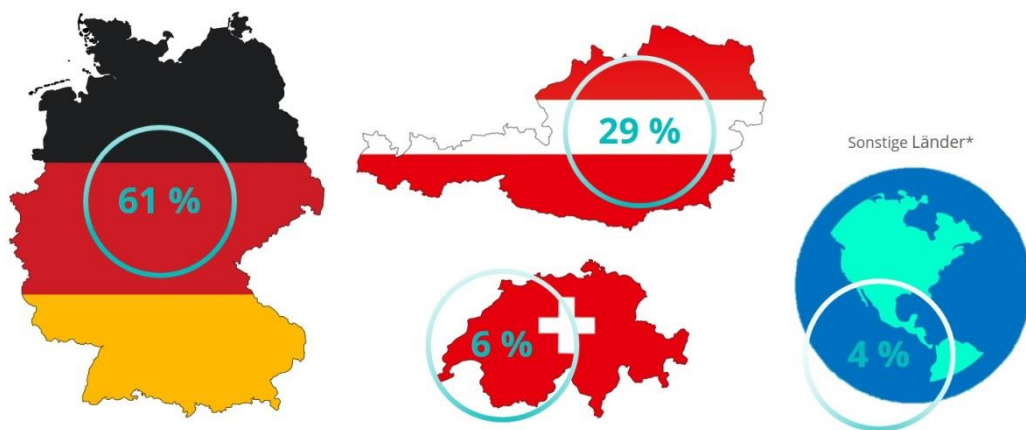
Inhalt

Vorwort.....	2
Über diese Studie.....	3
Impressum.....	4
1. Allgemeine Ergebnisse.....	7
2. Die wichtigsten Erkenntnisse.....	9
3. Über Hundefriseure.....	11
3.1 Soziale Anerkennung 🐾.....	11
3.2 Wichtigkeit der Dienstleistung für Hundebesitzer.....	14
3.3 Wie gut sind Hundefriseure ausgebildet? 🎓.....	17
3.4 Sind Hundefriseure überfordert? 🐾.....	19
4. Servicequalität im Allgemeinen.....	21
4.1 Wahrgenommene Servicequalität 👁.....	21
4.2 Verbesserungen in der Servicequalität.....	23
4.3 Unterschiede in der Servicequalität ⚖.....	25
4.4 Wie einfach ist es gute professionelle Hundepflege zu finden? 🔍.....	26
4.5 Wie finden Hundebesitzer Hundefriseure? 🔍.....	28
5. Die entscheidenden Elemente des Service.....	30
5.1 Wichtigkeits-Ranking der entscheidenden Elementen.....	31
5.2 Fachliche Kompetenz.....	32
5.3 Preis.....	37
5.3.1 Preis-Leistungsverhältnis ⚖.....	39
5.4 Vertrauenswürdigkeit des Hundefriseurs 🗨.....	40
5.5 Geographische Nähe bzw. gute Erreichbarkeit mit dem Auto oder den Öffentlichen 📍.....	45
5.6 Sauberkeit und Ausstattung 🐾.....	49
5.7 Sicherheit, liebevoller und würdevoller Umgang mit dem Hund ❤.....	52
5.8 Professionelle und zugängliche Kundenbetreuung (von Hunde- und Katzenbesitzern) 💬.....	57
6. Hundefriseur Wechselbereitschaft.....	64
7. Wann würden Hundebesitzer eine professionelle Hundepflege öfter in Anspruch nehmen?.....	67
8. Fazit.....	68
9. Index.....	69



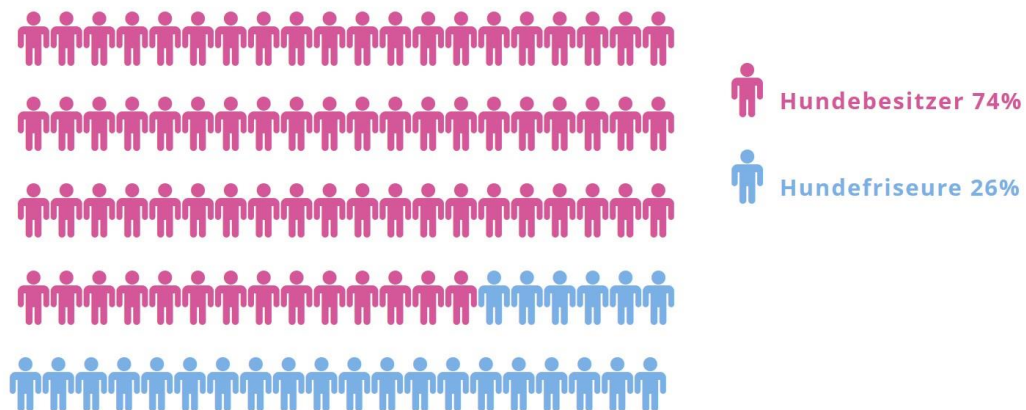
1. Allgemeine Ergebnisse

Teilnehmerbeteiligung nach Land



*Großbritannien, Ungarn, Vereinigte Staaten, Philippinen

Teilnehmerbeteiligung nach Standpunkt



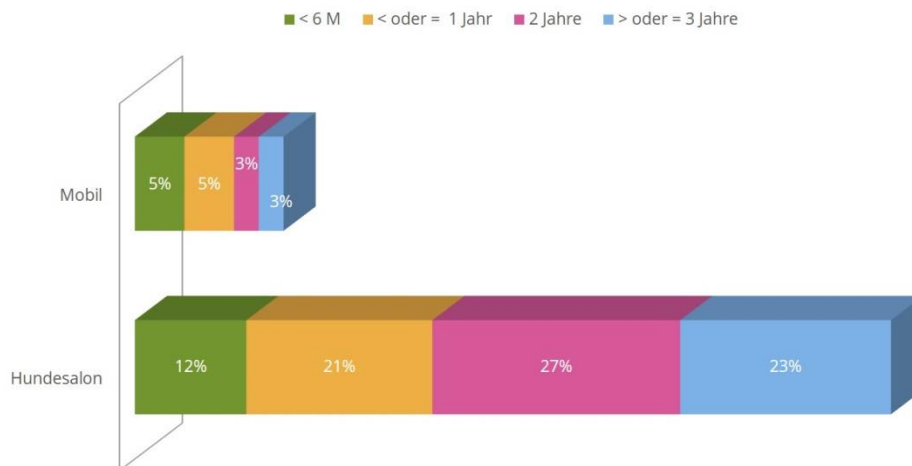
Anteil der Dienstleistungskanäle in %

„Dein derzeitiger Hundefriseur arbeitet...“



Nutzungsdauer der Dienstleistung Von Hundebesitzer

„Wie lange nimmst Du die Dienste Deines derzeitigen Hundefriseurs in Anspruch?“



*M= Monat

■ + ■ Mehr als die Hälfte der befragten Hundebesitzer (insgesamt 56%) nehmen seit 2 Jahren oder länger die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs in Anspruch.



Erklärungen:

Mobil:

- ■ 5 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der mobil arbeitet seit weniger als 6 Monaten in Anspruch.
- ■ 5 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der mobil arbeitet seit einem Jahr oder weniger in Anspruch.
- ■ 3 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der mobil arbeitet seit zwei Jahre in Anspruch.
- ■ 3 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der mobil arbeitet seit drei Jahre oder länger in Anspruch.

Hundesalon

- ■ 12 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der in einem Hundesalon arbeitet seit weniger als 6 Monaten in Anspruch.
- ■ 21 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der in einem Hundesalon arbeitet seit einem Jahr oder weniger in Anspruch.
- ■ 27 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der in einem Hundesalon arbeitet seit zwei Jahre in Anspruch.
- ■ 23 % der Hundebesitzer nehmen die Dienste ihres derzeitigen Hundefriseurs, die/der in einem Hundesalon arbeitet seit drei Jahre oder länger in Anspruch.



Willst Du selber online, um das Feedback Deiner Kunden bitten?



Wir gestalten gerne ein online Feedbackformular für Dich und wenn Du willst, hosten wir es auch für Dich.

Die Antworten Deiner Kunden werden automatisch und ausschließlich auf Deine E-Mail-Adresse geschickt.

Schreibe uns eine kurze E-Mail, wir erklären Dir gerne die Möglichkeit: info@hundefriseuracademie.at



Wenn Du die Kundenwünsche und Erwartungen besser erfüllen willst, empfehlen wir Dir den Kurs [„Wie Du Deine Kunden Happy machst“](#). Der Kurs wird voraussichtlich im März 2019 veröffentlicht.

