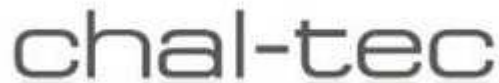


---



## Tüv Saarland Zertifizierung für den Online-Shop Elektronik-star.



### Das Kundenurteil: gut (1,6)

Die Zertifizierung basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden.

### Die entscheidenden Aspekte sind:

- **Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.
- **Gesamtzufriedenheit mit den Service-Leistungen:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Die erzielte Durchschnittsnote wird im Siegel ausgewiesen.
- **Wichtigste Kriterien:** Durch die schriftliche Befragung wird ermittelt, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die fünf wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,2 erreichen.

Der TÜV Saarland hat in einer aktuellen Umfrage 10.000 repräsentativ ausgewählte Kunden angeschrieben und zu ihrer Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen von Elektronik-Star befragt. Nach der Auswertung erteilte der TÜV das begehrte Zertifikat "TÜV Service Tested"

### Ausgesandt wurden insgesamt 10.185 Fragebögen.

Hierfür möchten wir uns an dieser Stelle ganz herzlich bei allen teilnehmenden Kunden bedanken! Die gute Note ist uns Motivation und Ansporn zugleich um unsere hohen Standards zu halten und diese laufend zu optimieren.

Chal-Tec GmbH mit dem Shop Elektronik-Star hat die Zertifizierung "TÜV Service tested"

mit der **Gesamtnote "gut" (1,6)** bestanden. Die wichtigsten Kriterien wurden gut bis sehr gut erfüllt. Auch die **Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen** insgesamt erfüllt mit der **Note 1,58** die Zertifizierungsbedingungen mit Bravur.

Wie die Befragung ergab, legen unsere Kunden nach eigenen Angaben größten Wert auf das ausgezeichnete **Preis- / Leistungsverhältnis**, das Elektronik-Star bietet. **Lieferzeiten, korrekte Lieferungen und eine gute Warenverfügbarkeit** sind ebenfalls wichtig und für gut befunden.

<b>GESAMTZUFRIEDENHEIT SERVICE : 1,61</b>	
<b>GESAMTZUFRIEDENHEIT UNTERNEHMEN: 1,58</b>	
<b>Die fünf wichtigsten Kriterien erfüllen die Zertifizierungsbedingungen:</b>	
Lieferzeiten:	1,43
Korrekte Lieferung:	1,25
Verfügbarkeit der Waren:	1,47
Fachkompetenz der Mitarbeiter:	1,52
Umtauschmöglichkeiten:	1,49
<small>Hinweis: Preisbezogene Kriterien (z.B. Preis-Leistungsverhältnis) fließen nicht in die Service-Zertifizierung ein.</small>	

**66,2%** unserer Kunden fanden die **Lieferzeiten** von Elektronik-Star sogar **sehr gut** und **28,1%** gut.

**63%** unserer Kunden fanden die **Lieferstatusanzeige sehr gut** und **33%** gut.

Großen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben auch andere Faktoren. **Gute Umtauschmöglichkeiten**, ebenso wie ein **umfangreiches Angebot an Zahlungsmöglichkeiten** sind wichtig. Die **Mitarbeiter** sollten **kompetent und gut telefonisch erreichbar** sein.

Die Anzeige verwandter Produkte erleichtert den Kunden die Auswahl und hat damit positiven Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. In all diesen Bereichen konnte Elektronik-Star seine Kunden überzeugen.

**63,1%** unserer Kunden fanden die **Umtauschmöglichkeiten** bei Elektronik-Star **sehr gut**, **28,6%** gut.

**67,6%** unserer Kunden fanden die **Freundlichkeit der Mitarbeiter** von Elektronik-Star **sehr gut**, **30,7%** gut.

Das sehr gute Ergebnis aller Bewertungen wird durch die hohe Bereitschaft der Elektronik-Star Kunden uns weiterzuempfehlen unterstrichen. **93,2% der Kunden würden Elektronik-Star weiterempfehlen!**

Die Chal-Tec GmbH ist ein global operierendes Vertriebs- und Handelsunternehmen mit Schwerpunkt Consumer Electronics. Seit der Gründung im Jahre 2005 arbeiten wir mit Erfolg kontinuierlich an der Erweiterung und Optimierung unserer Kernkompetenzen. Heute zählt unser Unternehmen mit fast 70 Mitarbeitern und Standorten in Asien und Europa zu den erfahrensten Importeuren aus Fernost und Händlern im Online-Versandhandel in Europa.

---

**Chal-Tec GmbH** · Fasanenstraße 4 · 10623 Berlin · Deutschland