

Kontakt Thomas Köller / Holger Plorin
email: presse@pixum.com
fon: +49 (221) 65 00 40 42
fax: +49 (221) 65 00 40 99
www.pixum.de/presse

27% der Fotobuch-Kunden wechseln ihren Fotobuch-Anbieter wegen schlechtem Kundenservice

Womit deutsche Fotobuch-Kunden häufig unzufrieden sind

Köln, März 2010

Der Fotobuch-Testsieger Pixum hat im letzten Jahr 1000 neu gewonnene Kunden zu ihren Erfahrungen mit anderen Fotobuch-Anbietern befragt, um die Gründe ihres Wechsels zu Pixum herauszufinden. Aus dieser Befragung ergaben sich die folgenden Motive, aus denen die Kunden sich dazu entschieden, den Fotobuch-Hersteller zu wechseln.

5 Häufigste Gründe, den Anbieter zu wechseln

1. Unzufriedenheit mit dem Kundendienst (27%)

Der am häufigsten erwähnte Grund war die Unzufriedenheit mit dem Kundendienst des Anbieters. Die Kunden konnten keinen geeigneten Gesprächspartner für ihr Problem ausfindig machen oder mussten unverhältnismäßig lange auf eine Antwort warten. Entsprechend konnte die Angelegenheit nicht zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden.

2. Falsche Angaben zur Lieferzeit (18%)

Der Anbieter konnte bei mehreren Bestellungen seine Angaben zur Lieferzeit nicht einhalten. Die meisten Kunden haben sich dann zu einem Wechsel entschlossen, wenn ein Fotobuch, das als Geschenk gedacht war, nicht rechtzeitig geliefert werden konnte.

3. Benutzerunfreundliche Software (15%)

Die Kunden kamen mit der Anbieter-Software zur Erstellung des Fotobuches nicht zurecht. Die Bedienung der Fotobuch-Software war unverständlich, die Auswahl an Gestaltungsmöglichkeiten mangelhaft oder es kam zu Stabilitäts- und Kompatibilitätsproblemen.

4. Schlechte Produktionsqualität (8%)

Bei einer oder mehreren Bestellungen waren die Kunden unzufrieden mit den gelieferten Produkten. Die am häufigsten erwähnten Produktionsfehler sind fehlende oder farbveränderte Bilder und eine schlechte Bindung des Fotobuches.

5. Lockvogelangebote - Nicht eingehaltene Rabatt-Versprechen (6%)

Die Kunden erhielten Gutscheine oder wurden auf Rabatt-Aktionen aufmerksam, die bei der Bestellung nicht oder falsch berücksichtigt wurden.

6. Andere Gründe (26%)

Eine vollständige Übersicht der Wechselgründe finden Sie auf folgender Website:
<http://www.pixum.de/foto-album-erstellen.html>.

Über Pixum

Pixum (www.pixum.de) gehört zu den führenden Anbietern von Online-Fotoservices in Deutschland und Europa. Die Produktpalette umfasst hochwertige, professionell gebundene Fotobücher, Fotokalender, eine breite Auswahl von Foto-Geschenkartikeln, Poster, Leinwandbilder und natürlich auch klassische Foto-Abzüge. Pixum druckt und belichtet ausschließlich auf hochwertigen Materialien unter Einsatz modernster und umweltschonender Drucktechnologien. Weitere kostenlose Dienstleistungen sind die online Speicherung der eigenen Bilder sowie umfangreiche Web-Anwendungen rund um das digitale Foto. Mit über 40 Tests durch Fachzeitschriften, Magazine und Verbraucherschutzorganisationen belegt Pixum mit der Durchschnittsnote von 1,9 den Spitzenplatz. Unter www.pixum.com bietet Pixum ihre gesamten Dienstleistungen in den Sprachen Englisch, Französisch, Niederländisch, Dänisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch und Deutsch und beliefert Kunden in ganz Europa. Pixum ist zertifiziertes Trusted-Shop-Mitglied und wurde im Oktober 2007 von Deloitte Technology, der Zeitschrift Capital, der Deutschen Börse und der DVFA mit dem „Fast 50-Award“ der 50 am schnellsten wachsenden Technologieunternehmen in Deutschland ausgezeichnet.