



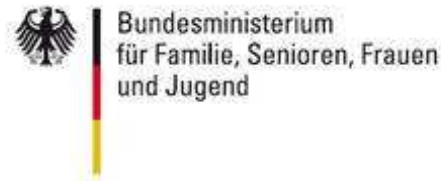
Bericht zur Befragung:

Beratungskompetenz beim Verkauf von Haushaltsgeräten:

Wie gut werden Sie beraten?

Ein Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO)

gefördert vom:



Gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Ergebnisse der Umfrage	3
2.1 Die Erwartungen von 50plus Kundinnen und Kunden basieren auf Verständlichkeit, Engagement und Individualität	4
2.2 Handhabung und Sicherheit im Umgang mit den Haushaltsgeräten beeinflussen die Kaufentscheidung	5
2.3 50plus Kundinnen und Kunden gehen informiert in eine Beratung	7
2.4 Zu wenige Informationen über Ersatzteile, Ersatzgeräte oder Entsorgung	8
3. Ergebnisse der Tests	9
3.1 Zu wenig Analyse und kundenorientierte Beratung	9
3.2 Zu wenig verbraucherrechtliche Hinweise	10
4. Statistische Daten	12
5. Anhang	14

1. Einleitung

Die über 50-Jährigen stellen mit über 30 Millionen Menschen und ihrer großen Kaufkraft eine bedeutende Kundengruppe dar. Die Wirtschaft hat dies erkannt und arbeitet an Konzepten, wie diese kritischen und Konsum erfahrenen Verbraucherinnen und Verbraucher zielgerichteter angesprochen werden können. Kundenzufriedenheit führt nicht nur zu höherem Absatz, sondern auch zur Verbesserung der Lebensqualität älterer Menschen.

Vor diesem Hintergrund startete die BAGSO im September 2007 die Befragung „**Beratungskompetenz beim Verkauf von Haushaltsgeräten: Wie gut werden Sie beraten?**“ Welche Beratung erwarten 50plus Kundinnen und Kunden im Elektrohandel? Durch welche Merkmale zeichnet sich eine hohe Beratungskompetenz aus? Was sind die wesentlichen Kriterien zur Verbesserung der Beratungsqualität im Elektrohandel?

2. Ergebnisse der Umfrage

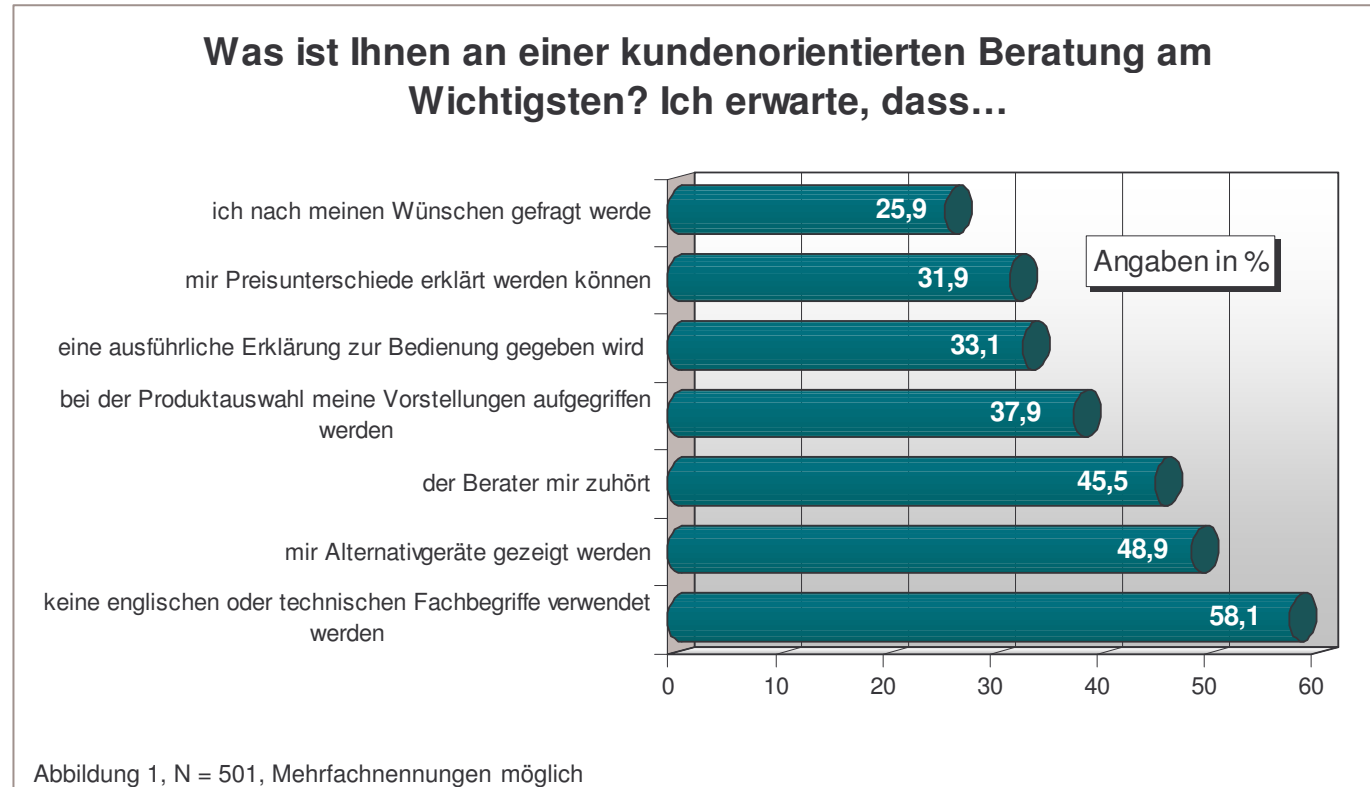
Insgesamt wurden 501 Personen befragt: 286 Männer und 211 Frauen haben den Fragebogen ausgefüllt, 4 Personen machten keine Angaben zu ihrem Geschlecht. Das Durchschnittsalter liegt bei 65,4 Jahren.

2.1 Die Erwartungen von 50plus Kundinnen und Kunden basieren auf Verständlichkeit, Engagement und Individualität

Die Seniorinnen und Senioren wurden danach gefragt, was sie von einer kundenorientierten Beratung erwarten bzw. welche Punkte ihnen bei einer Beratung am wichtigsten sind. Dabei hatten sie die Möglichkeit, aus den Vorgaben drei Antworten auszuwählen:

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass 58,1 % der Befragten eine verständliche Erklärung erwarten, welche Funktionen das Gerät hat, ohne dass der Berater englische oder technische Fachbegriffe verwendet.

Fachkompetenz hinsichtlich der Produkte, verbunden mit der entsprechenden Erläuterung des Gerätes, hat oberste Priorität.



48,9 % wünschen, dass der Berater ihnen Alternativgeräte vorführt und sich nicht nur auf die Präsentation eines Produktes konzentriert. Hier ist **Engagement** seitens des Verkaufspersonals gefragt und auch ein Gespür dafür, was der Kunde wünscht. 45,5 % der befragten Personen erwarten, dass der Berater ihnen zuhört. Mit gezielten Fragen und **Einfühlungsvermögen** können die Kundenwünsche genau ermittelt und geeignete Lösungsvorschläge angeboten werden.

Des Weiteren erwarten 50plus Kundinnen und Kunden, dass bei der Produktauswahl die eigenen Vorstellungen berücksichtigt (37,9 %) sowie eine ausführliche Erklärung zur Bedienung des Gerätes (33,1 %) gegeben werden.

Ein Drittel der Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer (31,9 %) rechnen damit, dass ihnen Preisunterschiede erklärt werden können und 25,9 % möchten konkret nach ihren Wünschen gefragt werden.

2.2 Handhabung und Sicherheit im Umgang mit den Haushaltsgeräten beeinflussen die Kaufentscheidung

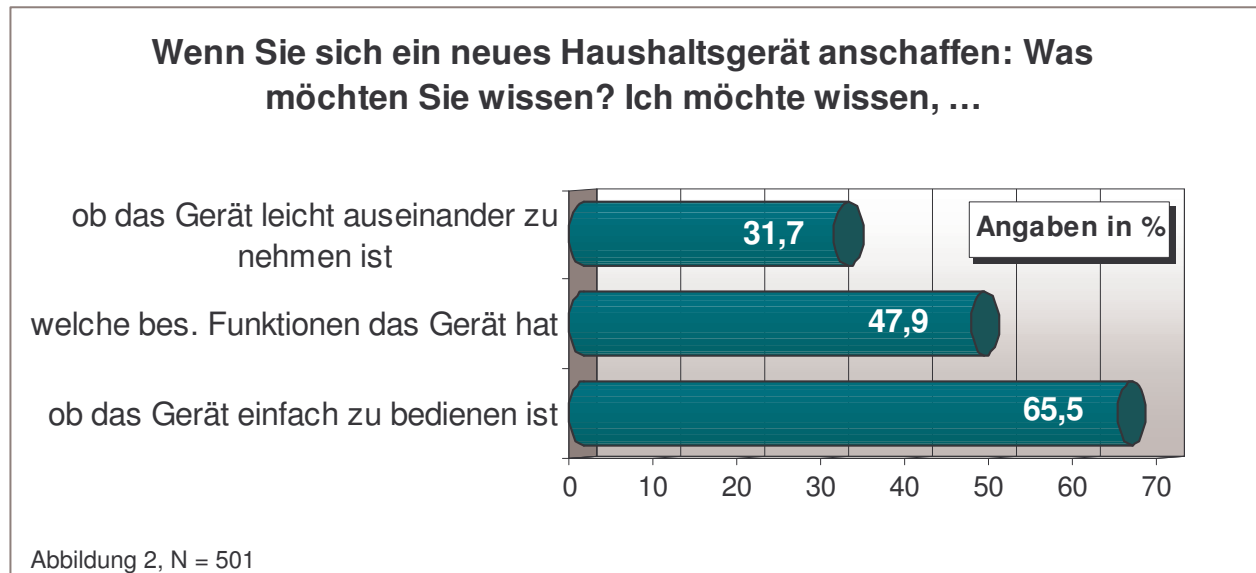
Auf die Frage „Von welchen Faktoren lassen Sie sich bei Ihrer Kaufentscheidung am ehesten beeinflussen?“ antworteten die befragten Personen wie folgt:

Für 50plus Kundinnen und Kunden spielt die Handhabung der Produkte eine wichtige Rolle. Für mehr als die Hälfte (55,5 %) der befragten Personen ist die Handhabung der Geräte ein Faktor, der die Kaufentscheidung beeinflusst. Darüber hinaus stellt das Markenbewusstsein hinsichtlich der Kaufentscheidung einen wichtigen Aspekt (41,3 %) dar.

Einfache Bedienbarkeit und Nutzerfreundlichkeit sind ausschlaggebend für die Kaufentscheidung. Das spiegelt sich auch in anderen Ergebnissen der Umfrage wider. Denn mindestens jeder Zweite möchte wissen, ob das Gerät einfach zu bedienen ist. Dementsprechend erwarten 50plus Kundinnen und Kunden eine ausführliche Erklärung zur Bedienung des Gerätes.

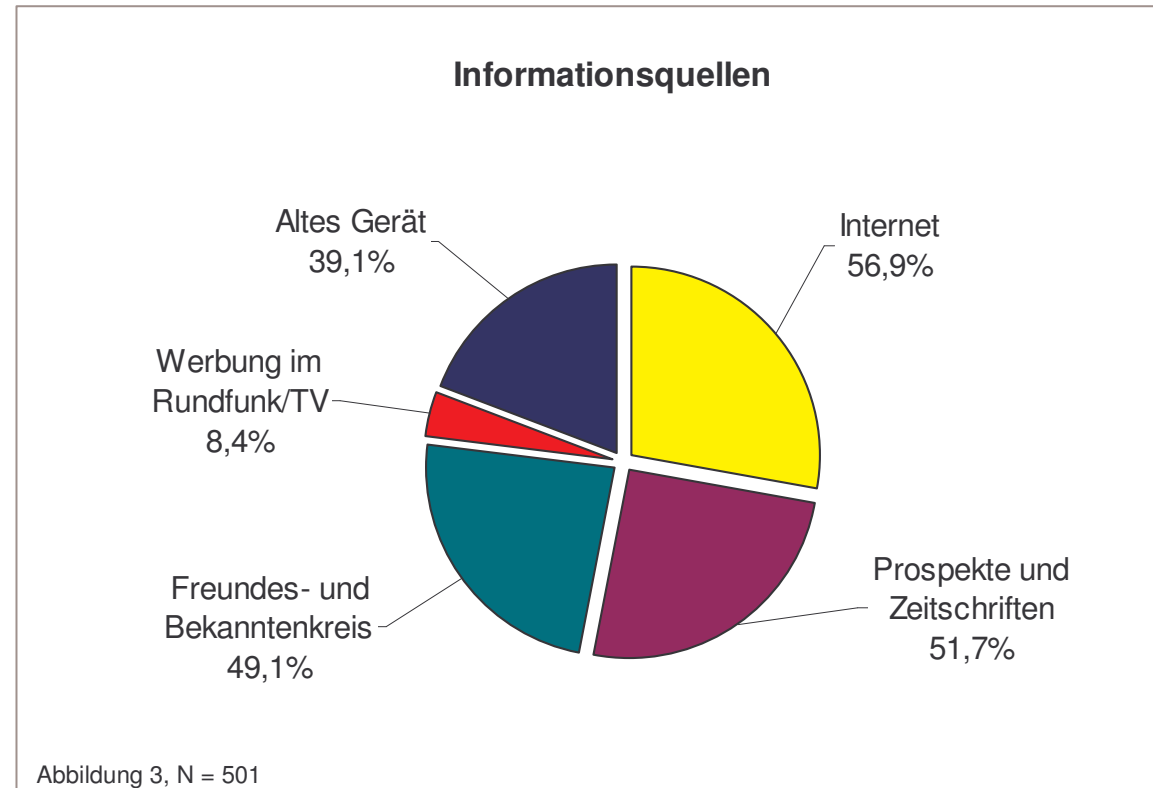
Rückblickend auf die letzte Beratung gaben allerdings 50,5 % der befragten Personen an, ihnen bleibe besonders negativ im Gedächtnis, dass das Beratungspersonal keine ausreichenden Kenntnisse bezogen auf die Funktionen und Bedienung der Geräte habe. Auf die Frage „Wenn Sie sich ein neues Gerät anschaffen: Was möchten Sie wissen?“ antworteten 65,5 % „ob das Gerät einfach zu bedienen ist“. 47,9 % interessierte, welche besonderen Funktionen das Gerät hat. Immerhin ein Drittel (31,7 %) möchte darüber informiert werden, ob das Gerät leicht auseinander zu nehmen ist, z.B. wenn es mal gereinigt werden muss.

Die ältere Kundschaft erwartet eine umfassende Erklärung des Gerätes, damit sie im Anschluss selbst sicher mit dem Gerät umgehen kann und über alle Funktionen Bescheid weiß. So wird den Verbraucherinnen und Verbrauchern ersichtlich, ob das Gerät einfach in der Handhabung ist oder jedoch komplizierte Bedienabfolgen bzw. nutzerunfreundliche Bedienelemente besitzt.



2.3 50plus Kundinnen und Kunden gehen informiert in eine Beratung

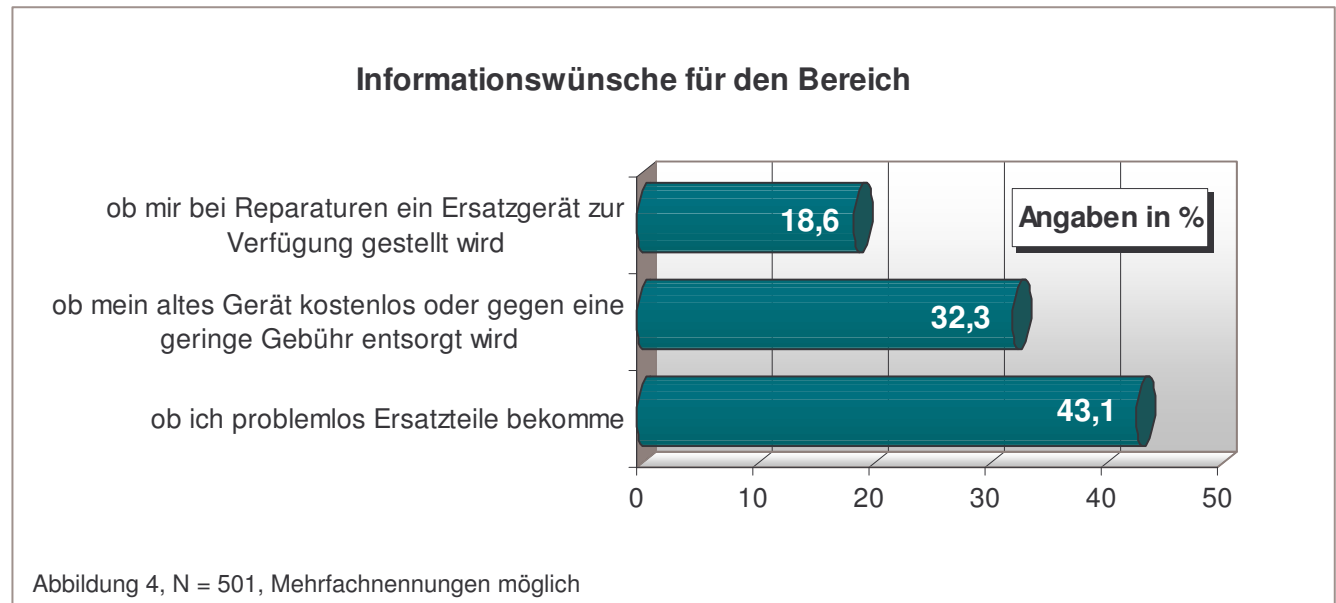
Auf die Frage „Wenn Sie sich ein neues Gerät anschaffen möchten: Wie informieren Sie sich in erster Linie?“ gab mehr als die Hälfte (56,9 %) der befragten Personen an, sie erkundigen sich im Internet nach neuen Produkten. An zweiter Stelle stehen Zeitschriften und Prospekte als Informationsquelle für den Kauf und knapp 50 Prozent informieren sich in ihrem Bekannten- und Freundeskreis über neue Haushaltsgeräte. Immerhin mehr als ein Drittel (39,1 %) orientiert sich für den Neukauf an ihrem alten Gerät. Auf Werbung aus Rundfunk und TV verlassen sich nur 42 der 501 befragten Personen. Das Diagramm zeigt, dass sich die 50plus Kundinnen und Kunden nicht mehr „nur auf die Beratung vor Ort“ verlassen, sondern sich selbstständig vorab informieren.



2.4 Zu wenige Informationen über Ersatzteile, Ersatzgerät oder Entsorgung

50plus Kundinnen und Kunden wollen vor dem Kauf eines neuen Gerätes neben produktbezogenen Informationen auch folgende Hinweise erhalten:

1. Ob sie problemlos Ersatzteile bekommen.
2. Ob das alte Gerät kostenlos oder gegen eine geringe Gebühr entsorgt werden kann.
3. Ob ihnen bei Reparaturen ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt wird.



Die Informationswünsche zeigen, dass diese Kundengruppe Konsum erfahren und alltagsorientiert einkauft. Nicht das Design beeinflusst die Kaufentscheidung, sondern die Nachhaltigkeit im Service sowie die Langlebigkeit der Produkte.

3. Ergebnisse der Testgespräche

Neben der Befragung wurden in 104 Elektrogeschäften Testkäufe von 14 Testerinnen und Testern durchgeführt. Insgesamt wurden 56 große Geschäfte, wie Saturn oder Media Markt und 48 kleine Geschäfte (Einzelhandel) getestet. Die Testungen fanden in Berlin, NRW, Rheinland-Pfalz, Bremen und Baden-Württemberg statt. Anhand zweier Leitfaden (Waschmaschine und Kaffeemaschine) überprüften die Testpersonen das Beratungsverhalten des Verkaufspersonals. Da die Ergebnisse nicht mit der Größe der Geschäfte korrelieren, wird im Folgenden auf die Unterscheidung zwischen Einzelhandel und größeren Ladenketten verzichtet. Auf einem Bewertungsbogen konnten die Testpersonen vermerken, nach welchen Kriterien sie gefragt und auf welche Einzelheiten sie hingewiesen wurden.

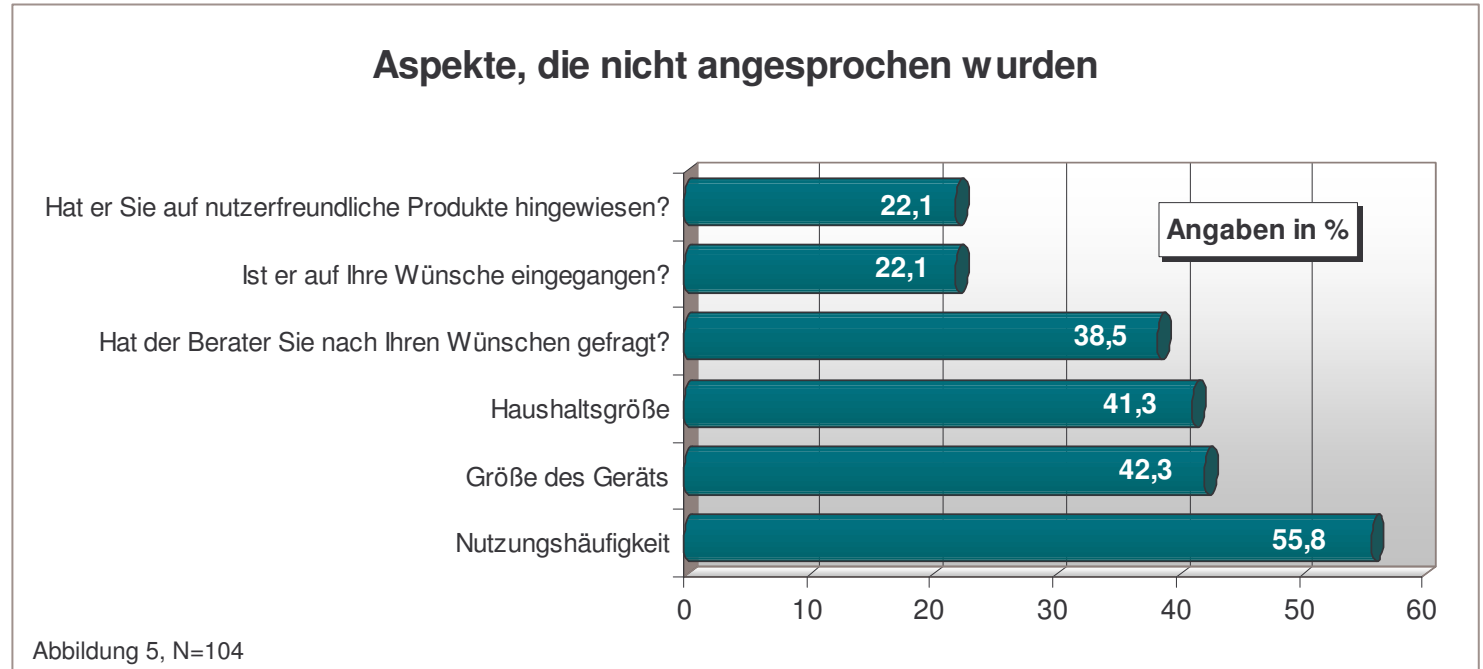
3.1 Zu wenig Analyse und kundenorientierte Beratung

Wie sich heraus gestellt hat, wurden 38,5 % der Testpersonen nicht nach den eigenen Wünschen gefragt.

Das bedeutet, dass mindestens **jeder dritte Kunde bzw. jede dritte Kundin** nicht danach gefragt wurde, welche Anforderungen sie an ein neues Gerät stellt. Dem zufolge kann das Beratungspersonal auch nicht hinreichend auf die Wünsche eingehen. 22,1 % gaben an, dass der Berater nicht auf die Wünsche eingegangen ist, was nicht verwundert, weil ohne ausreichende Befragung auch kein Wissen hinsichtlich des Kundenbedarfs existiert.

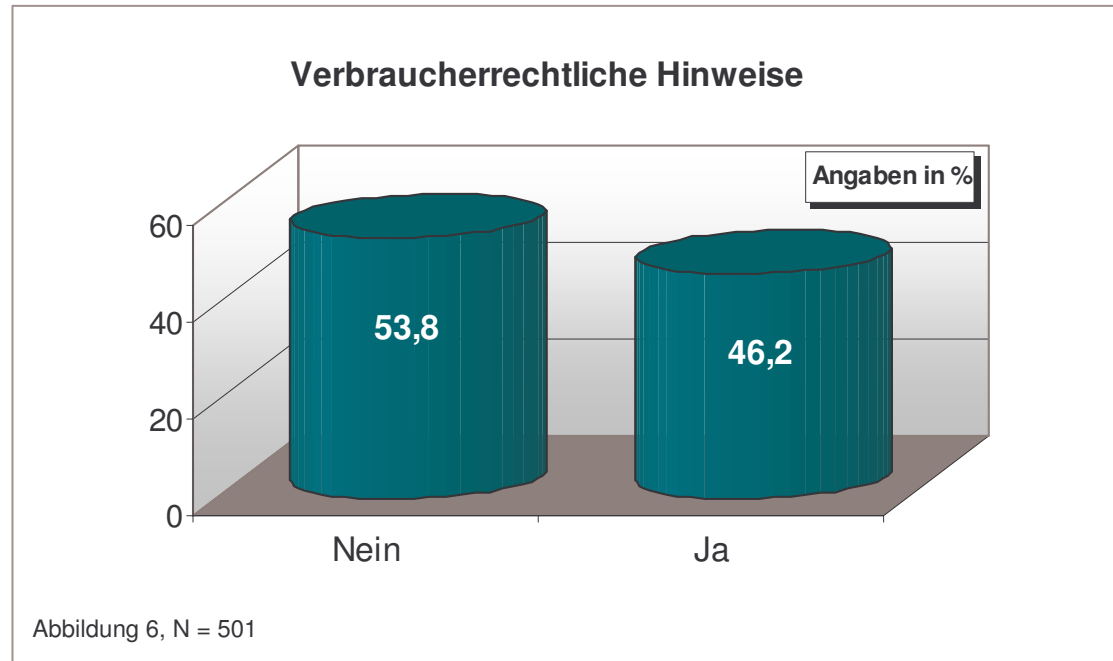
Jeder vierte Kunde wurde nicht auf die Nutzerfreundlichkeit einzelner Produkte hingewiesen. Dabei besteht gerade in diesem Punkt ein sehr hoher Wissensbedarf bei den 50plus Kundinnen und Kunden.

Fragen nach der Haushaltsgröße und der voraussichtlichen Nutzungshäufigkeit wird von 41,3 % bzw. von 55,8 % nicht gestellt. Das verwundert, weil gerade diese Fragen hilfreich bei der Produkteingrenzung sein können. Ein Ein-Personen-Haushalt, der nur morgens eine Tasse aufbrüht, wird mit einer Kaffee-Pad-Maschine gut bedient sein, wohingegen ein Mehr-Personen-Haushalt, der morgens und nachmittags eine Kanne Kaffee aufbrüht mit einer normalen Kaffeemaschine besser beraten wäre. Die Größe des Geräts wird dann wichtig, wenn das neue Gerät viel Platz in Anspruch nimmt, wie beispielsweise eine Waschmaschine. In dem Fall ist die Größe des Geräts durchaus wichtig. Aber auch diese Frage wird von 42,3 % der Berater nicht gestellt.



3.2 Zu wenig Verbraucherrechtliche Hinweise

Mehr als die Hälfte (53,8 %) aller Testerinnen und Tester wurden nicht auf verbraucherrechtliche Hinweise aufmerksam gemacht, obwohl dieser Hinsicht laut der qualitativen Umfrage durchaus ein Informationsbedarf besteht. Jeder zweite Testkunde hat demnach keine Informationen zu Umtausch oder Garantieleistungen erhalten. Da 50plus Kundinnen und Kunden informiert in eine Beratung gehen, und somit produktbezogene Informationen zum Teil bereits vorhanden sind, sind gerade die Informationen zu Umtausch oder Garantie von besonderem Interesse.

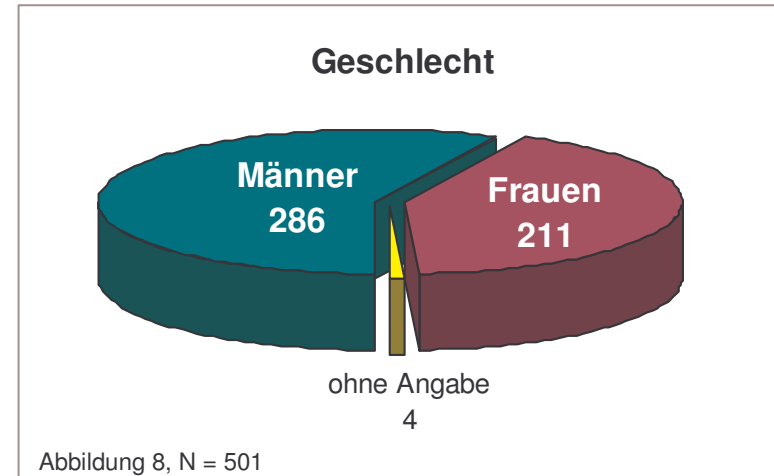


in

4. Statistische Daten

Geschlecht und Alter:

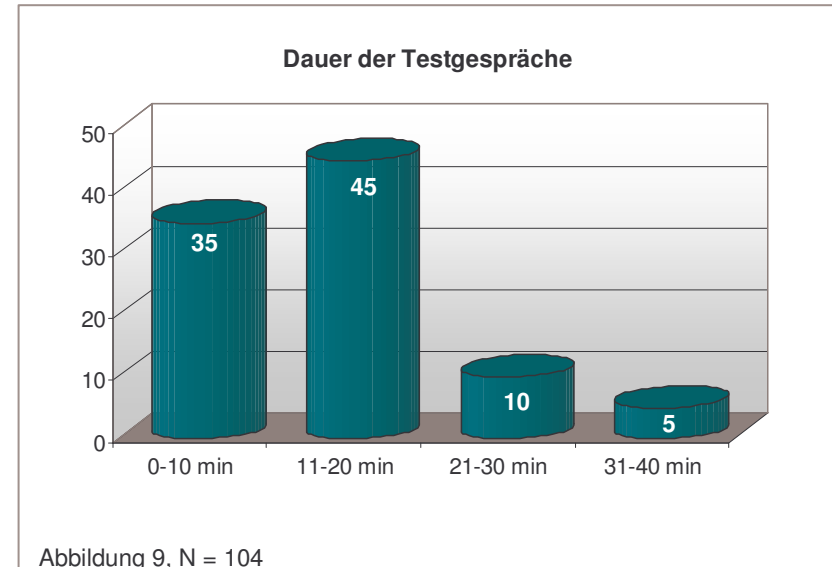
Bei der Befragung haben insgesamt 501 Menschen teilgenommen. Der Fragebogen wurde von 286 Männern und 211 Frauen den Fragebogen ausgefüllt. 4 Personen machten keine Angaben zu ihrem Geschlecht. Das Durchschnittsalter lag bei 65,4 Jahren mit einer Streuung von 8,8 Jahren. Von 501 Personen machten 22 keine Angaben zu ihrem Alter. Bei den Testungen waren 14 Personen im Alter zwischen 44 und 69 Jahren in den Geschäften vor Ort.



Das Durchschnittsalter lag bei etwa 63 Jahren. 8 Männer und 6 Frauen waren mit jeweils zwei Testszenarien (Kaffee- und Waschmaschine) in insgesamt 6 Bundesländern (NRW, Rheinland-Pfalz, Bremen, Berlin, Niedersachsen, Baden-Württemberg) unterwegs.

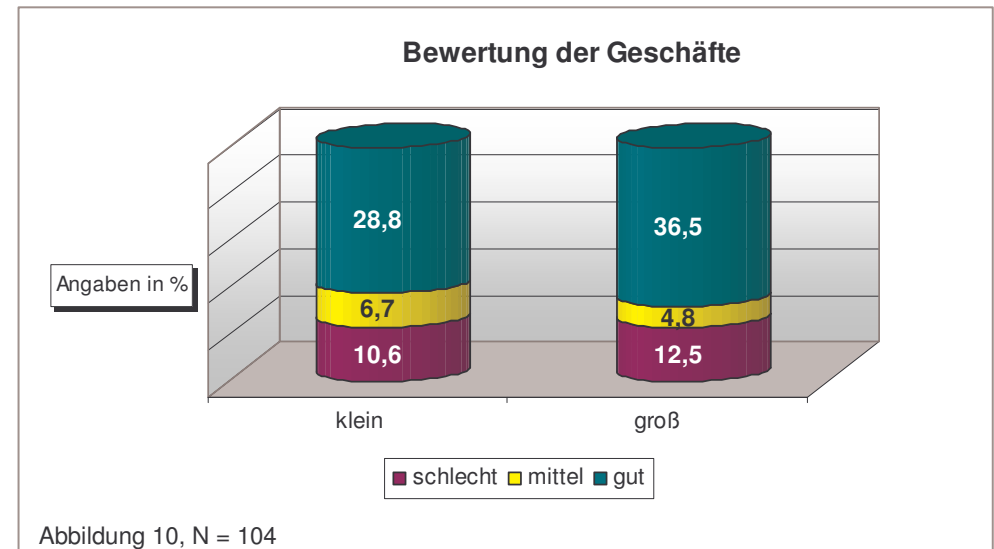
Dauer der Testgespräche:

35 Testungen dauerten zwischen 0 (keine Beratung) und 10 Minuten. 54 Testgespräche umfassten einen Zeitraum zwischen 11 und 20 Minuten. In 10 Beratungssituationen verweilten die Testpersonen zwischen 21 und 30 Minuten und 5 Testungen dauerten zwischen 31 und 40 Minuten.



Größe der Geschäfte:

Insgesamt wurden 104 Geschäfte getestet, 48 Einzelhandelsgeschäfte und 56 große Geschäfte (Saturn, Media Markt etc.). Die Geschäfte haben wie folgt abgeschnitten: Von den 48 getesteten kleineren Geschäften haben 18 mit mittelmäßig bis schlecht abgeschnitten, was 37,5 % entspricht. 32,1 % der großen Geschäfte haben mittelmäßig bis schlecht abgeschnitten. Die Zahlen alarmieren, denn jeder dritte Kunde bzw. jede dritte Kundin wird nicht gut beraten.



5. Anhang

Fragebogen zum Thema Beratungsqualität:

BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V.

Beratungskompetenz beim Verkauf von Haushaltsgeräten: Wie gut werden Sie beraten?

Eine hohe Beratungskompetenz seitens des Handels muss die Entwicklung neuer Produkte ergänzen. Aus diesem Grund geht die BAGSO der Frage nach, was die 50plus Generationen von einer kundenorientierten Beratung erwarten und wie Ihre bisherigen Erfahrungen aussehen. Wir möchten Sie darum bitten, uns Ihre Erfahrungen mitzuteilen und den folgenden Fragebogen auszufüllen. Vielen Dank für Ihre Unterstützung

1. Was ist Ihnen an einer kundenorientierten Beratung am Wichtigsten?

Ich erwarte, dass... (Bitte max. 3 Antworten ankreuzen)

- ...der Berater mir zuhört.
- ...ich nach meinen Wünschen gefragt werde.
- ...bei der Produktauswahl meine Vorstellungen aufgegriffen werden.
- ...mir bei der Beratung verständlich erklärt wird, welche Funktionen das Gerät hat, ohne englische oder technische Fachbegriffe zu verwenden.
- ...der Berater mir Alternativgeräte zeigt und sich nicht nur auf ein Produkt konzentriert.
- ...eine ausführliche Erklärung zur Bedienung des Gerätes erfolgt.
- ...mir auch Preisunterschiede erklärt werden können.

2. Wenn Sie sich ein neues Haushaltsgerät anschaffen: Was möchten Sie wissen? Ich möchte wissen, ... (Bitte max. 3 Antworten ankreuzen)

- ...ob das neue Gerät einfach zu bedienen ist.
- ...ob das Gerät leicht auseinander zu nehmen ist, z.B. wenn es gereinigt werden muss.
- ...welche besonderen Funktionen das Gerät hat.
- ...ob das Produkt bestimmte Auszeichnungen hat, wie z.B. eine Empfehlung von Stiftung Warentest.
- ...ob mein altes Gerät kostenlos oder gegen eine geringe Gebühr entsorgt wird.
- ...ob ich problemlos Ersatzteile bekomme.
- ...ob mir bei Reparaturen ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt wird.
- ...sonstiges, und zwar:

3. Rückblickend auf Ihre letzte Beratung im Elektrofachhandel: Bitte kreuzen sie an, was Ihnen bei Ihrer letzten Beratung am besten gefallen hat und was am wenigsten. (Bitte nicht mehr als 3 Antworten pro Kasten ankreuzen.)

Am besten gefallen haben mir...: (bitte max. 3 Antworten ankreuzen)

- Genaue Produkterklärung
- Befragung über meine Wünsche
- Befragung über das Umfeld wie z.B. Haushaltsgröße, Nutzungshäufigkeit usw.
- Ehrlichkeit des Verkäufers wie z.B. das Abraten von einem speziellen Produkt oder der Hinweis auf schwer erhältliche Ersatzteile
- Erklärung der Bedienung
- ausführliche Informationen über Ersatzteile und Kundenservice

- Vorführen von Alternativgeräten
- Berücksichtigung individueller Bedürfnisse
- Geduld des Beraters

Am wenigsten gefallen haben mir...: (bitte max. 3 Antworten ankreuzen)

- Benutzung von nicht verständlichen Fachbegriffen
- keine ausreichenden Kenntnisse bezogen auf die Funktionen und Bedienung der Geräte
- mangelnde Fähigkeit, eine angenehme Gesprächsbasis zu schaffen
- überbetonte Fürsorglichkeit aufgrund meines Alters
- Lenkung hin zu teuren Produkten
- zum Kauf drängen

4. Von welchen Faktoren lassen Sie sich bei Ihrer Kaufentscheidung am ehesten beeinflussen? (bitte max. 3 Antworten ankreuzen)

- Preis
- ausführliche Beratung
- Empfehlungen durch Freunde und Bekannte
- Erfahrung mit einer Marke
- Auszeichnungen durch unabhängige Testinstitute (Stiftung Warentest)
- Design
- Handhabung

5. Wenn Sie ein neues Gerät anschaffen möchten: Wie informieren Sie sich in erster Linie vorab? (bitte max. 3 Antworten ankreuzen)

- Ich sehe Zeitschriften und Prospekte nach Angeboten durch.
- Ich erkundige mich im Internet nach neuen Produkten.
- Ich frage in meinem Bekannten- und Freundeskreis.
- Ich verlasse mich auf die Beratung im Laden.
- Ich orientiere mich an meinem alten Gerät.
- Ich beziehe mich auf Werbung (TV und Rundfunk).

6. Geschlecht:

- Männlich Weiblich

7. Alter:

Ich bin Jahre alt.

Testunterlagen für das Testszenario Kaffeemaschine:

Infos für Testkäufer - vertraulich -

1. Bitte beginnen Sie den Testkauf mit dem vorgegebenen **Einstiegssatz**, z.B. „Meine Kaffeemaschine funktioniert nicht mehr richtig und da wollte ich mich mal umhören, was es Neues gibt?!“ oder antworten Sie, wenn sie von dem Verkäufer angesprochen wurde.
2. Verhalten Sie sich eher zurückhaltend und ruhig – **lassen Sie dem/der Verkäufer/in Zeit**, Fragen zu stellen.
3. **Fragen des/der Verkäufer/in** beantworten Sie bitte entsprechend dem **Szenario**. Nehmen wir eine typische Frage des/der Verkäufer/in: „Wie oft kochen Sie Kaffee pro Woche?“ – Ihre Antwort bitte wie vorgegeben: z.B. „Ich koche täglich Kaffee!“
4. Sollte der/die Verkäufer/in auf den Einstiegssatz **nicht mit dem Beratungsgespräch** beginnen, sondern nur das Gerät präsentieren, versuchen Sie noch einmal das Gespräch z.B. mit der Frage: „Gibt es noch Alternativen, die Sie mir zeigen können?“ in Gang zu setzen. Reagiert der/die Verkäufer/in auch darauf nicht, **beenden Sie die Beratung** und verlassen Sie das Geschäft.
5. Der Laden **ist voller Kunden**, das Gespräch verläuft zwangsweise unter hohem Zeitdruck. **Führen** Sie trotzdem den **Testkauf durch** und bewerten Sie normal. Bitte vermerken Sie diesen Umstand jedoch mit dem Zusatz: „Beratung erfolgte unter starkem Zeitdruck.“, o.ä., im Bewertungsbogen. Bitte beachten Sie, auch unter **Zeitdruck** muss eine **vernünftige Beratung**, möglich sein.
6. Sollten sie das Gefühl haben, **als Testkäufer erkannt** worden zu sein, führen Sie bitte den Testkauf trotzdem **zu Ende**. Vermerken Sie Ihre Vermutung auf dem Bewertungsbogen.

Sollte der Testkauf **anders ablaufen**, als im Testszenario beschrieben, z.B. weil der Berater einen **neuen Lösungsweg** vorschlägt, vermerken Sie bitte den aufgezeigten Lösungsweg mit kurzen Worten im Bewertungsbogen. Ihre Bewertung erfolgt vorbehaltlich. Wir prüfen, ob der aufgezeigte neue Weg sich als richtig erweist.

Testszenario Kaffeemaschine:

Kurzbeschreibung des Gesprächs:

Ihre alte Kaffeemaschine funktioniert nicht mehr richtig. Sie sind auf der Suche nach einem neuen Gerät.

Einstiegsfrage: „Welches Gerät können Sie mir empfehlen?“

Sollte Ihnen nur ein Gerät gezeigt werden ohne weitere Erklärungen, stellen Sie bitte folgende Frage, um das Beratungsgespräch in Gang zu bringen: „Gibt es noch Alternativen, die Sie mir zeigen können?“

Sollte der Berater/die Beraterin nicht weiter darauf eingehen, ist der Testkauf beendet und Sie können das Geschäft verlassen.

Zu erwartende mögliche Fragen, Informationen, Reaktionen des Beraters bzw. der Beraterin	Mögliche Antworten bzw. Reaktionen als Kunde auf Informationen und Fragen des Beraters / der Beraterin
<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie schon ein spezielles Gerät / eine spezielle Marke im Auge? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nein
<ul style="list-style-type: none"> • Suchen Sie ein bestimmtes Gerät? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nein
<ul style="list-style-type: none"> • Wollen Sie einen Kaffeeautomaten oder eine Kaffeemaschine? 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine normale Kaffeemaschine
<ul style="list-style-type: none"> • Wie oft kochen Sie Kaffee pro Woche? 	<ul style="list-style-type: none"> • Täglich: ca. 6-8 Tassen
<ul style="list-style-type: none"> • Für wie viele Personen kochen Sie Kaffee? 	<ul style="list-style-type: none"> • Für 2 Personen
<ul style="list-style-type: none"> • Was sollten wir bei der Geräteauswahl berücksichtigen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Es sollte nicht so schwer und einfach zu bedienen sein.
<ul style="list-style-type: none"> • Legen Sie wert auf Spezialfunktionen? (Timer, Einstellung der Kaffeestärke) 	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Funktionen gibt es denn da?

Bewertungsbogen Kaffeemaschine:

Name des Geschäfts:

Bewertung des Gesprächseinstieges:	
• Wenn der Verkäufer noch in einem Beratungsgespräch war: Hat er Ihnen signalisiert, dass er Sie wahrgenommen hat? („Ich bin sofort bei Ihnen- einen Moment bitte.“)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
• War der Verkäufer als solcher für Sie zu erkennen (Namensschild/Kleidung)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
• Ist der Verkäufer auf Sie zugegangen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
• Wie lange hat das Gespräch insgesamt gedauert?	_____Minuten
• Kannte er sich mit den Geräten aus?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Fragen nach dem Umfeld:	
• Fragen nach der Haushaltsgröße	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
• Fragen nach der Häufigkeit der Inbetriebnahme?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
• Fragen nach besonderen Komfortwünschen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
• Fragen nach Funktionen, die gewünscht werden	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Fragen bzw. Hinweise zum Produkt:			
<ul style="list-style-type: none"> • Hinweise des Verkäufers auf nutzfremdliche Produkte? Wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> - gut lesbare Bedienelemente - beleuchtete Knöpfe - große Öffnung am Wassertank - geringes Gewicht des Gerätes - leichtes Auseinanderbauen des Gerätes 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
<ul style="list-style-type: none"> • Oder auf Sonderfunktionen, wie z.B.? <ul style="list-style-type: none"> - Überhitzungsstopp - Timer - automatische Ausschaltung - Kaffeekanne ist gleichzeitig eine Thermoskanne 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
<ul style="list-style-type: none"> • Ausführliche Erläuterungen zur Handhabung des Gerätes? 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
<ul style="list-style-type: none"> • Gab es ein Vorführobjekt? 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
<ul style="list-style-type: none"> • Hinweis auf verbraucherrechtliche Informationen (Umtausch/ Garantie)? 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Verkäufer auf die von Ihnen genannten Wünsche eingegangen? 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
<ul style="list-style-type: none"> • Wurden Ihnen Alternativgeräte vorgeschlagen? 	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	

Persönliche Einschätzung:	
• Was hat Ihnen an der Beratung gefallen?	
• Was hat Ihnen an der Beratung missfallen?	

Aufgrund der Lesbarkeit wurde auf die weibliche Form verzichtet. Natürlich sind jedoch mit Verwendung der männlichen Form, wie z.B. „der Verkäufer“ auch die weiblichen Vertreter, wie z.B. „die Verkäuferinnen“ gemeint.