



# Sonder-Newsletter

LESANDO® Newsletter 11/2009

## Ergebnisse der LESANDO® Kundenbefragung

Zuerst möchten wir allen LESANDO® Partnern, die an unserer Kundenbefragung im letzten Quartal teilgenommen haben, herzlich für Ihr Engagement danken. Allein die überdurchschnittlich hohe Anzahl an Rückmeldungen – **jede/-r Vierte hat mitgemacht!** – der Studie zeigt, dass Sie als Handwerker oder als Händler großes Interesse an LESANDO® und den cleveren Dekorprodukten aus Lehm haben. Dass Ihr Feedback nicht nur zahlenmäßig sondern auch inhaltlich sehr gut ausfiel, das bestätigt uns auch die

VEND consulting GmbH, die diese Befragung für uns durchführte. Aber Sie teilten uns auch mit, in welchen Bereichen wir zukünftig noch besser werden können... Und weil so Viele (insgesamt **344 LESANDO® Partner haben die Befragung beendet**) an der Onlinebefragung teilgenommen haben, lassen sich daraus per sé schon die ersten Ergebnisse ableiten. Fakt ist: Die Welt ist online... und LESANDO® Partner sind dabei.

## LESANDO® Partner und Ihre Kunden

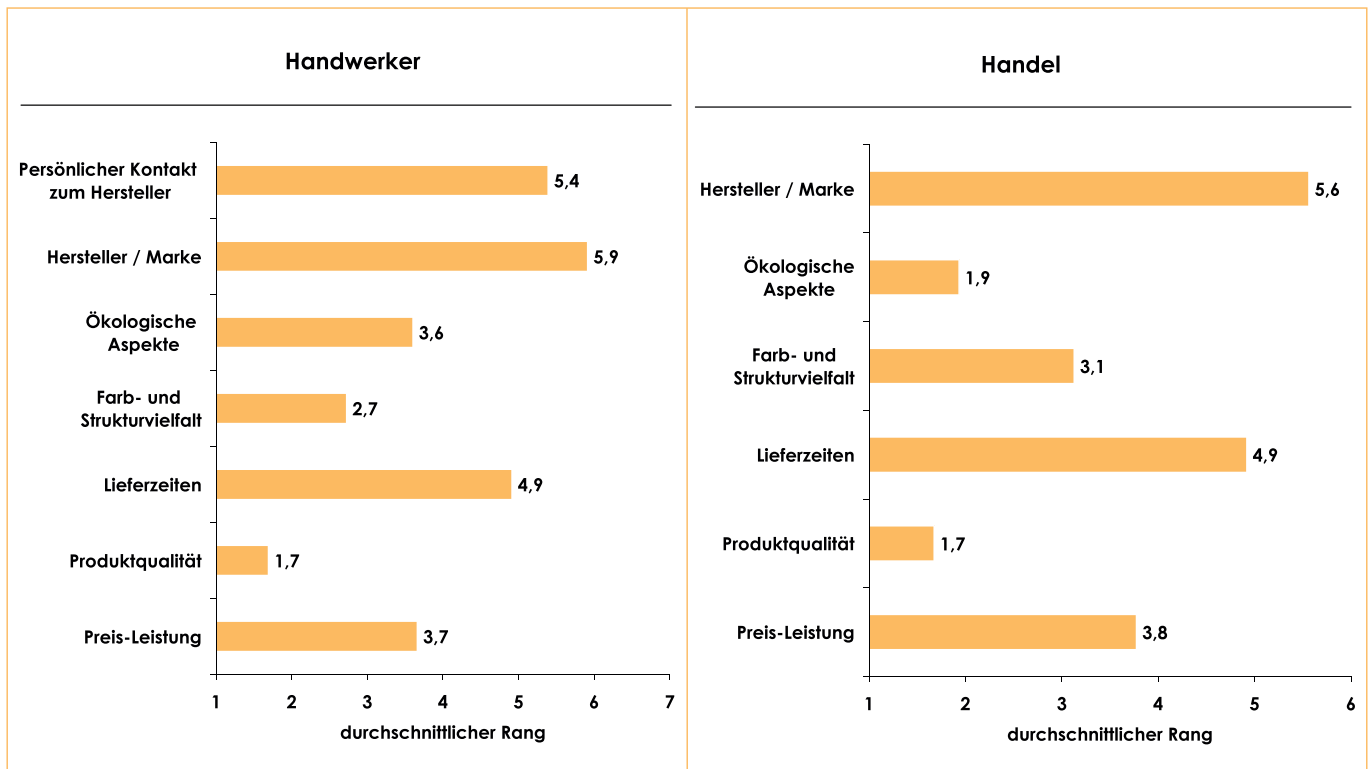
Ein Teil der Fragen zielte darauf ab, wie Sie sich selbst sehen und wie Ihre Kunden sich entscheiden. Wir fragten nach welchen Kriterien Ihre Kunden Produkte auswählen.

Beim **Handel** sind mehr als 80 % der Meinung, dass die **kompetente Beratung** den Kunden zum „richtigen“ Produkt bringt, selbst dann, wenn er schon mit eigenen Vorstellungen kommt. Aus unserer Sicht ergibt sich für den Fachhandel damit die Chance hin zu einem schlanken aber wohl ausgesuchten Produktsortiment. Auch der **Handwerker** bestätigt, dass seine persönliche **Empfehlung der wichtigste Aspekt** bei der Herstellerwahl des Endkunden ist.

In beiden Gruppen lässt sich beobachten, dass die Ästhetik immer wichtiger wird. Das Öko-Image früherer Tage ist längst kein Garant für Nachfrage mehr. Zwar haben Ihrer Meinung nach **Umweltaspekte** (Rang 3 bei Handwerkern, Rang 2 bei Händlern) immer noch eine hohe Bedeutung. Als genauso wichtig (Rang 2: Farb- und Strukturvielfalt) bzw. wichtiger (Rang 1: Produktqualität) schätzen Sie allerdings Kriterien ein, die wir folgendermaßen zusammenfassen: **„Öko muss nicht nach Öko aussehen...“**, sondern natürliche Wandbeschichtungen sollten in erster Linie moderne, ästhetische Anforderungen der Kunden erfüllen... (s. Grafik 1 der folgenden Seite).

**Nach welchen Kriterien wählen Sie Ihre Produkte aus?  
Bitte ordnen Sie folgende Merkmale je nach Wichtigkeit.**

Entscheidungskriterien



Grafik 1

## Gepflegte Marktnische

**LESANDO® Händler machen mehr als 30% ihres Umsatzes** mit natürlichen Wandgestaltungen, bei rund der Hälfte der **LESANDO® Handwerker** macht der Bereich „Kreativtechniken“ immerhin **mehr als 10% des Umsatzes** aus – mit wachsender Tendenz in beiden Gruppen. Das heißt für uns als Nischenanbieter und für Sie: „Marktmacht“ ist nicht Alles! Nischen werden zu attraktiven Marktsegmenten, wenn die Qualität und der Service stimmen.

Bezogen auf das Produkt ist in dieser Nische auch der Preis nicht das alles entscheidende Kriterium: Als Handwerker schätzen Sie bei nur rund 30% Ihrer Kunden **Preis/Leistung** als wichtigstes Entscheidungskriterium

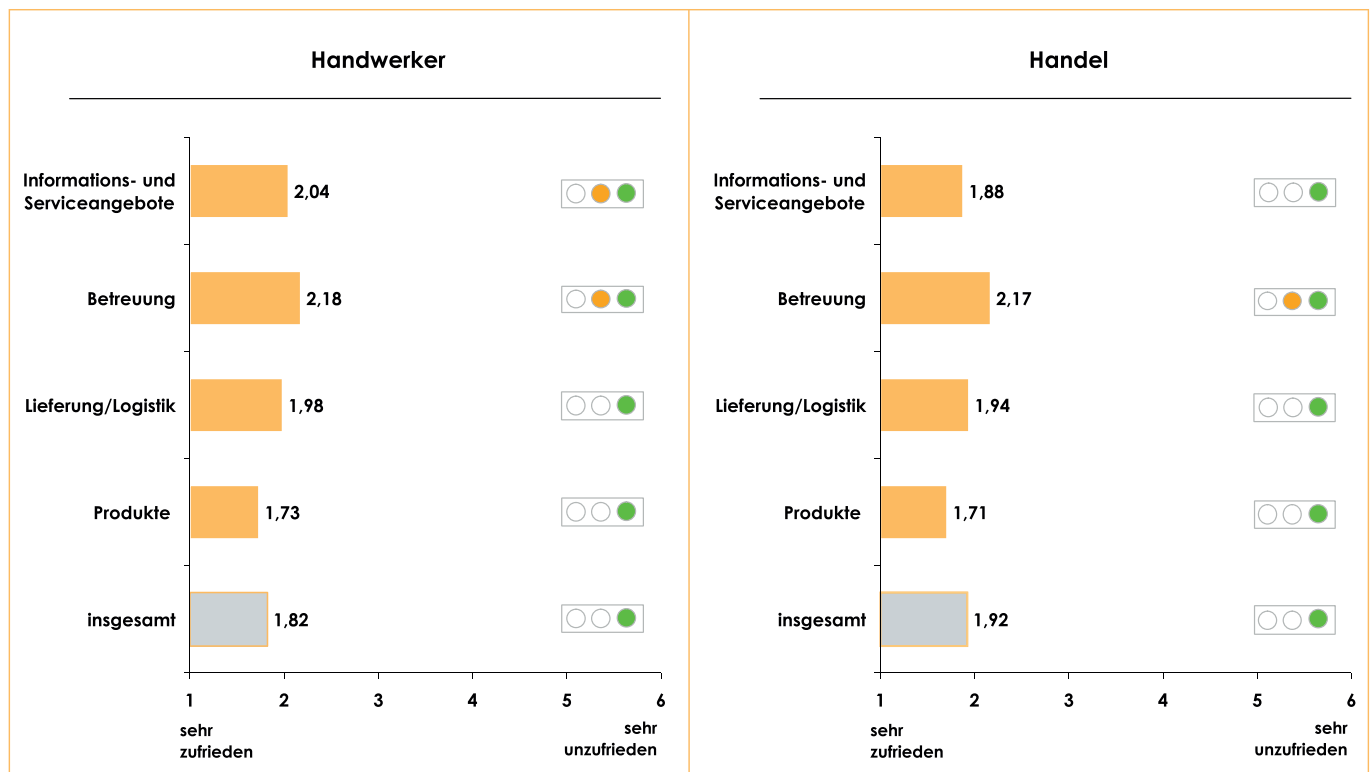
ein. Auch der Fachhandel stellt **ökologische Aspekte und Produktqualität** in diesem Segment vor den Kostenaspekt. Aber diese Nische will gepflegt sein. Farbige Lehmputze und Lehmfarben sind erklärungsbedürftige Produkte, die im Trend der Zeit liegen. Darin liegen Chance und Gefahr zugleich: Ein hochwertiges Dekorprodukt wie Capriccio® bedarf einer fundierten Beratung, die aktuelle Entwicklungen mit einschließen muss. Bei nur oberflächlicher Produktkenntnis wird der aufgeklärte Verbraucher schnell misstrauisch. Gut daher, dass Sie sich von unseren häufig umfassenden Neuerungen und **ausführlichen Informationen nicht überfordert** fühlen.

# Produktqualität ist der Schlüssel zum Erfolg

Ob Händler oder Handwerker – Sie sehen einen wesentlichen Grund für den Erfolg von LESANDO® in der Produktqualität. Dafür gaben Sie uns für unsere **Dekorprodukte** die Gesamtnote 1,6, bei den **technischen Produkten** erhielten wir die Note 1,8. Wir wollten genau wissen, **welche Kriterien** hier für Sie besonders wichtig sind. Dabei schneiden wir im dekorativen Bereich Ihrer Meinung nach bei der **Farb- und Strukturvielfalt** am besten ab, dicht gefolgt von der **Verarbeitungsqualität**, der

**Farbtreue** fast gleichauf mit der technischen **Oberflächenqualität**, d.h. der Belastbarkeit und der Werthaltigkeit der LESANDO® Oberflächen. Insgesamt hat unter allen Befragten aus Handel und Handwerk die Verarbeitungsqualität der Produkte den größten Einfluss auf Ihre **Zufriedenheit**. Es scheint also kein Wunder zu sein, dass über 2/3 der LESANDO® Handwerker und fast genauso viele Händler Capriccio® & Co als sehr gute Möglichkeit sehen, sich **vom Mitbewerber zu unterscheiden**.

Wie zufrieden sind Sie mit LESANDO® hinsichtlich ...



Grafik 2

## Was wir besser machen müssen

Neben all den sehr positiven Bewertungen, haben Sie uns auch Denkanstöße und Ansatzpunkte für Verbesserungen aufgezeigt. Obwohl auch im Bereich **Info- und Service-Leistungen** überdurchschnittliche Zufriedenheiten ausgedrückt wurden, gaben Sie uns hier wertvolle Hinweise für Verbesserungen.

Sie wünschen sich von uns als Hersteller, dass wir gerade den Bereich **Online-Services** noch stärker ausbauen. Wir wollen Sie daher u.a. im Rahmen eines **Newsletters** immer wieder aktuell mit cleveren **Vermarktungskonzepten** und innovativen **Verarbeitungstipps** versorgen. Eine neue Internetrubrik, die attraktive **Referenzobjekte** prominent auf unserer Internetseite präsentiert, wird derzeit umgesetzt. Dabei dürfen wir nach Ihrer Auskunft die Übersichtlichkeit von [www.lesando.de](http://www.lesando.de) als Infoplattform nicht aus den Augen verlieren.

Außerdem wünschen Sie sich mehr **Beratungsunterstützung**. Wir wollen dafür in Zukunft unsere Erreichbarkeit noch weiter ausbauen. Als ersten Schritt werden wir dafür eine **technische Telefonhotline** einrichten, weiter planen wir den **persönlichen Kontakt** zu Ihnen weiter zu intensivieren und uns hier auch personell im **Vertriebsinnendienst** zu verstärken... Aber gut Ding braucht eine Weile und deshalb geben Sie uns dafür bitte noch etwas Zeit. Sie dürfen dafür weiterhin gespannt sein auf Neuheiten aus dem Hause LESANDO®... Abschließend nochmals **vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihr Engagement** dafür, dass wir uns verbessern können. Wir sind sicher, dass sich unser aller Bemühen letztlich auszahlt. Denn Lehm lohnt sich! Das ist gut so... und das soll auch so bleiben!

**Ihr LESANDO® Team**

**LESANDO®**  
Innovation in Lehm

LESANDO® GmbH  
Lange Länge 8  
D-97337 Dettelbach

Tel.: +49(0)9324-9813-0  
Fax: +49(0)9324-9813-27  
[info@lesando.de](mailto:info@lesando.de)

Ausführliche Informationen im Internet unter [www.lesando.de](http://www.lesando.de). Wir freuen uns auf Ihren Besuch.