

Berlin, der 18.07.2012

## Möbelhäuser: Service-Leistungen sorgen für Unmut im Social Web



*Nachholbedarf im Online-Bereich / Social Media Monitoring als ergänzende Marktforschung*

Möbelhäuser sorgen durch Lieferverzögerungen und ungenaue Termine für Unmut unter ihren Kunden. Dies ist das Resultat der Studie „Möbelhäuser im Social Web“ von Webbosaurus, einem Anbieter für professionelles Social Media Monitoring. 499 relevante Beiträge aus den Kategorien Produkte, Serviceleistungen, Angebote und weiteren wurden für die Studie untersucht. Positiv wird insbesondere die Produktqualität und deren Verfügbarkeit bewertet.

„Im Vergleich mit anderen Branchen gibt es auffällig viele negative Nennungen zum Thema Service. Häufig geäußerte Probleme, wie etwa die Missachtung von Terminabsprachen, werden von den Unternehmen offensichtlich weder behoben, noch deren Verbreitung im Social Web überhaupt wahrgenommen“, erläutert Jan Bartels von Webbosaurus. „Durch ein kontinuierliches Social Media Monitoring behalten Möbelhäuser die Übersicht im Social Web und können zielgerichtete Maßnahmen einleiten, um ihre Reputation zu verbessern. Die kaum vorhandenen Konversationen zum Online-Auftritt zeigen zudem, dass die Social Media Aktivitäten der Unternehmen noch deutliche Potentiale aufweisen“, ergänzt Bartels.

Im Mai 2012 wurden insgesamt 11 repräsentative Möbelhäuser-Marken beobachtet. IKEA war dabei explizit nicht Gegenstand der Betrachtung. Anhand von Keywords und Suchphrasen wurden mit der Monitoringtechnologie von Webbosaurus automatisch Social Media Plattformen durchsucht. Betrachtet wurden Blogs, Foren, Verbraucherportale, Frage- und Antwortportale, YouTube, Twitter und öffentliche Statusnachrichten auf Google+ und Facebook. Das Analytenteam von Webbosaurus prüfte daraufhin die Beiträge auf deren Relevanz und filterte Spam heraus. Dabei stammen 53 Prozent aller Beiträge von weiblichen, 47 Prozent von männlichen Nutzern.

Webbosaurus ist ein Anbieter für professionelles Social Media Monitoring und individuelle Analysen. Seit 2009 überwacht die Agentur bundesweit die Reputation von Marken und Unternehmen im Social Web. Zusätzlich berät Webbosaurus Unternehmen, sowie PR- und Marketingagenturen in den Bereichen Social Media und digitale Kommunikation. Zu den Kunden

zählen verschiedene FMCG-, B2B- und Modeunternehmen. Der Sitz von Webbosaurus befindet sich in Berlin.

Die komplette Studie „Möbelhäuser im Social Web“ ist kostenlos unter [www.webbosaurus.de/studien/moebelhaeuser-im-social-web/](http://www.webbosaurus.de/studien/moebelhaeuser-im-social-web/) abrufbar.

Presse-Kontakt:

Jan Bartels

Webbosaurus GmbH

Rungestr. 22-24

10179 Berlin

Tel.: 030 5482 2691

[jan.bartels@webbosaurus.de](mailto:jan.bartels@webbosaurus.de)

[www.webbosaurus.de](http://www.webbosaurus.de)