

# ZUSTELLERBEFRAGUNG 2017

Zusammenfassung der Ergebnisse

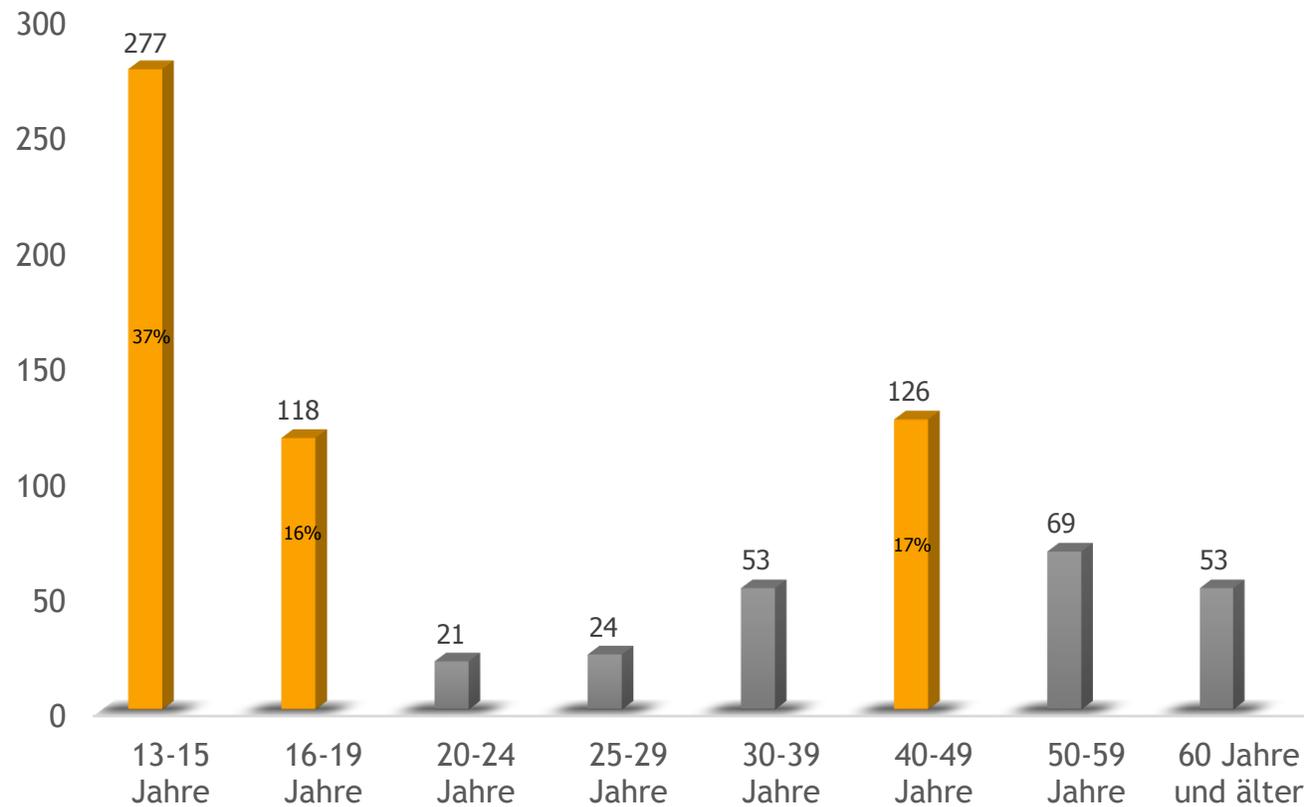


# Allgemeine Informationen

Grundgesamtheit:	4.373 (Stand NOV 2017)
Anzahl Teilnehmer:	741 (17% der Grundgesamtheit)
Befragungszeitraum:	20.11. – 17.12.2017
Art der Erhebung:	Onlinebefragung via Google Forms Zugang über Zustellerportal/Blog

# Altersstruktur der Teilnehmer

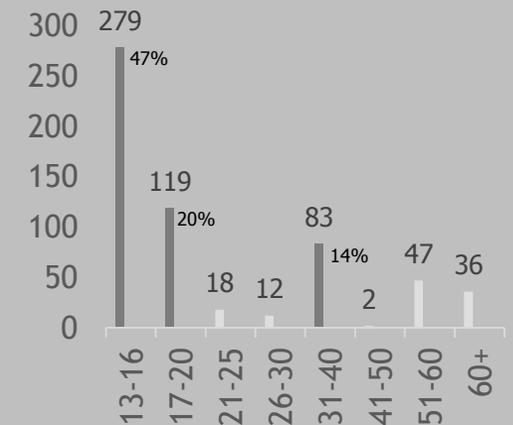
n=741



→ die meisten Teilnehmer sind zwischen 13-19 und 40-49 Jahren

## Vergleich zu 2015

n=593



→ die meisten Teilnehmer sind zwischen 13-20 und 31-40 Jahren

# Aufmerksam auf Tätigkeit durch...

2017	13-15	16-19	20-24	25-29	30-39	40-49	50-59	60+
Gebietsübernahme	38%	14%	6%	2%	2%	20%	11%	7%
Suchzettel	41%	16%	2%	3%	9%	15%	8%	4%
Anzeige Wochenblatt	26%	17%	3%	3%	12%	18%	12%	10%

2015	13-20	21-40	41-60	60+
Gebietsübernahme	35%	25%	42%	39%
Suchzettel	26%	9%	14%	3%
Anzeige Wochenblatt	14%	21%	20%	29%

# Zustell-Motivation

## Platz 1

Aufstockung des Taschen-/Haushalts-Geldes (77%)

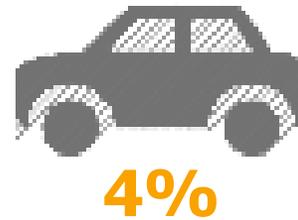
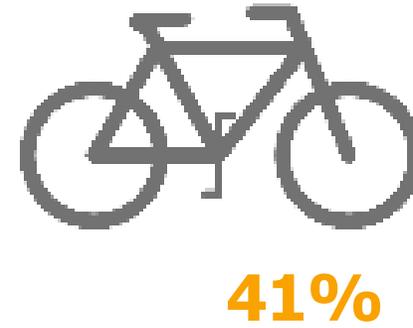
## Platz 2

frische Luft und Bewegung (58%)

## Platz 3

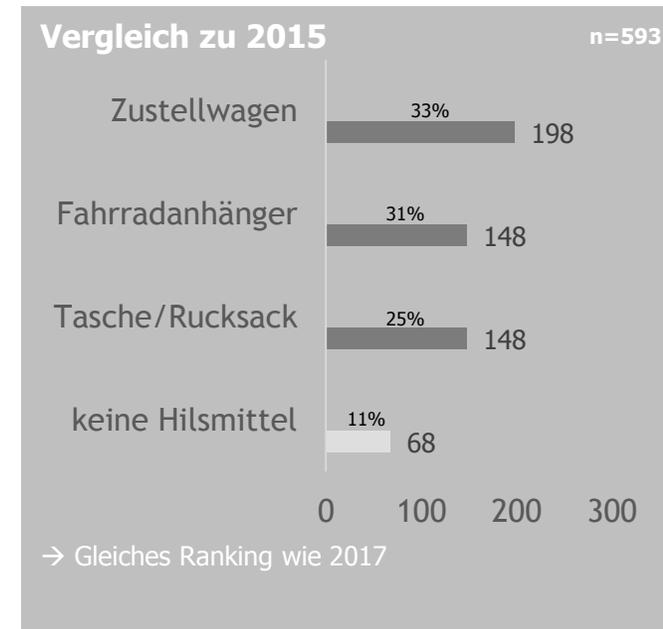
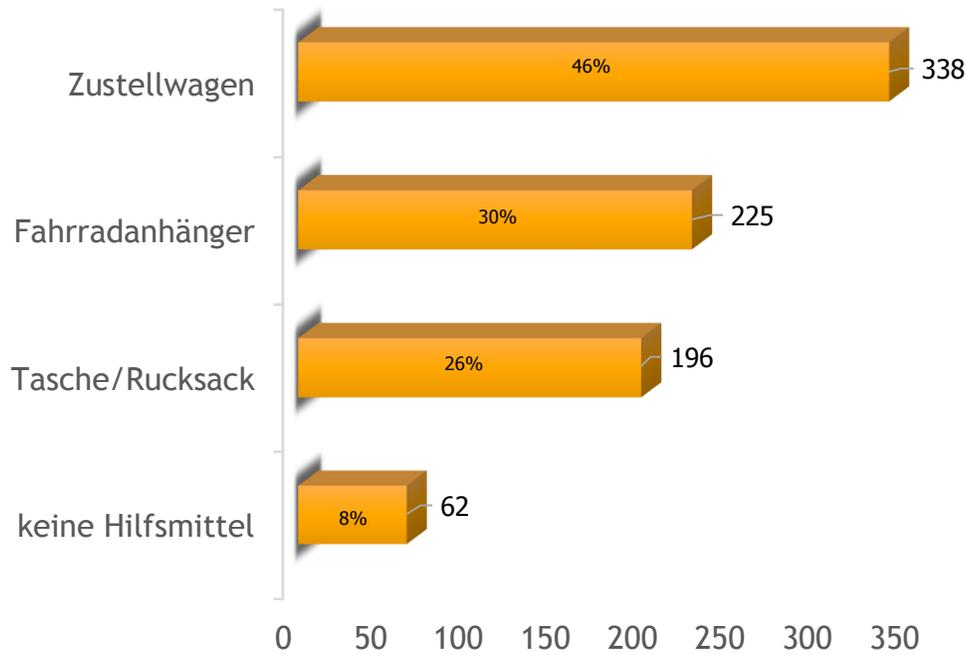
Arbeitserfahrung ist ein guter Einstieg in das Berufsleben (20%)

# Zustell-Arten



# Verwendung von Zustell-Hilfsmittel

→ **Top 3 Zustell-Hilfsmittel**  
 - **Zustellwagen**  
 - **Fahrradanhänger**  
 - **Tasche/Rucksack**



**\*Mehrfachantwort möglich**

# Zufriedenheit der Zusteller mit der Anlieferung

Terminstreue	<b>2,1</b>
.....	
Vollständigkeit	<b>2,1</b>
.....	
Abladestelle	<b>1,7</b>
.....	
Rücknahme	<b>1,8</b>
.....	
Zustand regio mag.	<b>2,9</b>

angegeben in Durchschnitts-Schulnoten

# Kommunikationswege Zwischen Zusteller & GBs



# Verhalten von GBs

Hat Ihnen Ihr Gebietsbetreuer zu Beginn Ihren Vertrag  
und Ihr Verteilgebiet verständlich erklärt?

**Ja | 89%**

**Nein | 11%**

Beurteilen Sie, wie freundlich und kompetent  
Ihr Gebietsbetreuer handelt.

**Durchschnittsnote 1,5**

Beurteilen Sie die Erreichbarkeit Ihres Gebietsbetreuers.

**Durchschnittsnote 1,8**

# Zufriedenheit der Zusteller mit dem Innendienst

Freundlichkeit **2,1**

---

Kompetenz **2,1**

---

Erreichbarkeit **2,2**

---

Schnelligkeit **2,3**

angegeben in Durchschnitts-Schulnoten

# Umgang mit Reklamationen

Beachten Sie die Informationen auf Ihrem Lieferschein?

**Ja | 97%**

**Nein | 3%**

Geben Sie bei unberechtigten Reklamationen Rückmeldung an uns?

**Ja | 51%**

**Nein | 9%**

**Nur an GB | 40%**

Wissen Sie, dass regelmäßige Qualitäts-Kontrollen durchgeführt werden?

**Ja | 91%**

**Nein | 9%**

# Bewertung Zustellerportal

Optik	2,0
Handhabung	1,9
Übersichtlichkeit	2,0
Aktualität	1,8

# DWBZ Online

Wussten Sie, dass Sie über das Portal vergünstigte Hilfsmittel erwerben können?

**Ja | 70%**

**Nein | 30%**

Haben Sie schon einmal am Zustellergewinnspiel teilgenommen?

**Ja | 67%**

**Nein | 33%**

Nutzen Sie die Möglichkeit, online Ihren Bezirksplan abzurufen?

**Ja | 56%**

**Nein | 44%**

# Anliegen der Zusteller

## Zukünftige Kommunikation

Hauptsächlich über

### Messenger-Dienste

30%

### Blog

30%

### Post

28%

## Persönliche Mitteilungen



- Gute Gelegenheit für Jugendliche, Taschengeld zu verdienen
- Die Fahrer leisten sehr gute Arbeit
- Großes Lob an den Innendienst – alle sind stets sehr bemüht



- Verdienstabrechnung sollte etwas genauer in Musterabrechnung erklärt werden
- Zeitnahe Information, falls GB wechselt
- Anlieferung am Freitag wäre praktischer



- Bezahlung sollte gerechter sein
- Sollzeiten sind zu knapp berechnet
- Verteilgebiete öfters aktualisieren / neu bewerten