

"CEtoday" schickte Astrid T. als Testkäuferin jeweils zum Gross- und Fachhandel, wo sie sich zu einem bestimmten Produkt beraten lassen sollte. Der Verkäufer sollte sie von einem Produkt überzeugen. Dabei soll die Berichterstattung darüber subjektiv, aber wertneutral aufzeigen, welche Erfahrungen Kunden beim Einkaufen machen.

im Heft Nr. 10 im Jahre 2017 geht es um ein Multiroom-System

## Mystery-Shopping "Bei Sonos zahlt man für die Marke"

Mi 04.10.2017 - 12:20 Uhr | Aktualisiert 04.10.2017 - 12:20  
von **Fabian Pöschl**

Alles Sonos oder was? Mystery-Shopperin Astrid T. hat sich nach zwei Jahren wieder auf die Suche nach einem Multiroom-System gemacht. Sie wollte wissen, ob immer noch eine Marke im Handel dominiert.



Astrid T. besitzt noch immer keine Multiroom-Anlage, obwohl sie dafür schon vor zwei Jahren auf Mystery-Shopping-Tour war. Der Handel bot damals kompetente Beratung. Hoch im Kurs stand Sonos. Sie fragte sich, was seither passiert ist. Astrid ging in Begleitung von «CEtoday» erneut auf die Suche nach einem Multiroom-System, die durch Interdiscount, Fust, Melectronics und zu drei Hi-Fi-Fachhändlern führte.

### **Interdiscount**

Beim Betreten der kleinen Interdiscount-Filiale wurde Astrid von einem jungen Verkäufer begrüsst. Gefragt nach Multiroom-Systemen führte er sie zu Sonos-Produkten und erklärte ihr, zu welchem Zweck sich Lautsprecher, Soundbar und Subwoofer eigneten. Er kannte sich offenbar aus, erwähnte, dass Astrid ihre

bestehende Anlage mit Sonos verbinden könne und riet zu einem Set aus zwei kleinen und einem grossen Lautsprecher, das sie später ergänzen könne. Astrid bemerkte einen Bose-Multiroom-Speaker und erkundigte sich danach. Der Verkäufer riet ihr aber davon ab, weil Sonos mehr Möglichkeiten biete. Astrid bedankte sich für 3 Minuten Beratung, bei der sie die Vorführung vermisste.

### **Melectronics**

Diese erhielt sie in der gut besuchten Melectronics-Filiale. Nach rund 5 Minuten Wartezeit in der Schlange vor dem Kassentresen führte sie ein junger Verkäufer zu Multiroom-Geräten. Er empfahl Philips: «Bei denen stimmt der Preis. Sonos ist wie Beats, da zahlt man für die Marke.» Er verband Astrids Handy und den Speaker per Bluetooth und wunderte sich über den angegebenen Preis von rund 140 Franken. Er schaute im Computer nach dem korrekten Preis und meinte, der Speaker koste aktuell rund 100 Franken, erst im Dezember werde er teurer. Astrid war ob dieser Aussage derart perplex, dass sie es gar nicht mehr wagte, nach dem Grund für den Preisaufschlag, der im Dezember folgen sollte, zu fragen. Sie bedankte sich artig für 3 Minuten Beratung und ging.

### **Fust**

Auch in der kleinen Fust-Filiale wartete Astrid einige Minuten vor dem Kassentresen, bis ein Verkäufer ihr das Multiroom-System, diesmal von Harman Kardon, zeigte, aber nicht vorführte. Er meinte, das System sei günstiger und dennoch besser als Sonos und prüfte die Verfügbarkeit. Nach längerem Check meinte er, die Verfügbarkeit sei kein Problem, Astrid solle sich für ein Set entscheiden, dann bekomme sie 170 Franken Rabatt. Er druckte einen unverbindlichen Kaufvertrag aus und erwähnte eine Garantieverlängerung, auf die er ebenfalls Rabatt bieten könne. Astrid erhielt ein Angebot in Höhe von rund 2000 Franken für drei Speaker, Soundbar und Adapter. Sie bedankte sich für die viertelstündige Beratung, die sich meist um den Preis drehte. Zwei Tage später meldete sich der Fust-Verkäufer telefonisch, um zu fragen, ob Astrid noch am Kauf interessiert sei.

### **Hi-Fi-Fachhändler I**

Astrid versuchte es beim Hi-Fi-Fachhändler, dessen Ladengeschäft klein und mit Radio- und TV-Kartons zugestellt war. Durch einen schmalen Gang zwischen Kartonschachteln und Gerümpel bahnte sie sich ihren Weg zum Verkäufer. Nach Multiroom gefragt, sagte er: «Das ist ein verrücktes Thema, da gibt es so viel abzuklären.» Statt eine Bedarfsabklärung anzubieten, meinte er 20 Minuten vor Ladenschluss: «Wir schliessen bald. Machen Sie sich Gedanken, was Sie möchten, und rufen Sie mich ein anderes Mal an.»

### **Hi-Fi-Fachhändler II**

Astrid ging zum nächsten Hi-Fi-Fachhändler. Der hatte aber während der Ladenöffnungszeiten geschlossen. Astrid wartete etwa fünf Minuten und drückte mehrfach die Türklingel. Doch als sich nichts rührte, gab sie auf.

## Hi-Fi-Fachhändler III

Astrid ging zum nächsten Hi-Fi-Fachhändler, wo sie von einer Verkäuferin beim Eintreten begrüsst wurde. Nach Multiroom gefragt zeigte sie ihr das Bluesound-System. Das klinge besser als Sonos, leide nicht unter Zeitverzögerungen und sei auch nur wenig teurer. Sie zeigte ausführlich die Komponenten inklusive Zubehör auf und erklärte die unterschiedlichen Anschluss- und Streaming-Möglichkeiten. Darauf führte sie das System vor und zeigte am iPad die Einstellmöglichkeiten. Sie lobte Bluesound und dessen Hersteller NAD, weil dieser Wert auf Qualität mit seriösem Vertrieb lege. «Bei NAD merkt man, dass sie aus der Musik- und nicht aus der IT-Branche kommen», sagte sie. Astrid war nach 20 Minuten mit der Beratung zufrieden.

### Fazit

Astrid schloss ihre Tour mit gemischten Gefühlen ab. Die Retailer argumentierten vor allem mit dem Preis. Was zwei Fachhändler boten, frustrierte Astrid. Ein verschlossener Laden bringt keinen Umsatz, ebenso wenig kurz vor Ladenschluss unmotivierte Verkäufer. **Beim dritten Fachhändler erhielt sie aber eine so umfassende Beratung, dass sie zufrieden sagen konnte: Im Multiroom-Markt hat sich einiges getan, mehrere Hersteller bieten nun hochwertige Systeme.**

-> Ohne es zu wissen (eben Mystery-Shopping), wurde H+Mmusic Meyer & Partner aus Frauenfeld getestet und ist dankbar für diese positive Bewertung.