

BAG Kundenbefragung: Zusammenfassung

Von den 3.789 Sortimentskunden der BAG, die im Juli den Fragebogen erhielten, haben ihn 986 ausgefüllt und an die mit der Auswertung betraute Reisinger Unternehmensberatung geschickt. Das ist eine Rücklaufquote von 26 Prozent.

Der Teilnehmerkreis stellt ein repräsentatives Abbild der deutschen Sortimentsstruktur dar, von den kleinen Buchhandlungen bis hin zu den großen Marktführern.

Bei den Buchhandlungen, die an der Umfrage teilnahmen, sind im Durchschnitt 5,3 Personen tätig (gerechnet in Vollzeit einschließlich Inhaber/Geschäftsleitung).

Unternehmen mit Filialen sind in der Auswertung mit jeweils einer Nennung enthalten, d.h. die Anzahl der Filialen eines Unternehmens wurde nicht berücksichtigt.

Die Buchhandlungen würdigen die Serviceleistungen der BAG und wissen die Vorteile zu schätzen:

1. Fast drei Viertel der Befragten halten es für sehr wichtig (34 Prozent) bzw. wichtig (40 Prozent), dass ihnen die BAG mit einem längeren Zahlungsziel von durchschnittlich acht Tagen einen Liquiditätsvorteil verschafft.
2. Die erhebliche Reduzierung der Buchungsvorgänge, die die Sammelabrechnungen bringen, ist für die Befragten besonders wichtig: 93 Prozent geben an, es sei für sie sehr wichtig (70 Prozent) oder wichtig (23 Prozent). Die Zeitersparnis, die dadurch gewonnen wird, ist bei den meisten drei oder mehr Stunden im Monat.
3. Ein weiterer Vorteil besteht für die Buchhändler/innen darin, dass ihnen die BAG die Überwachung der Fälligkeiten der Lieferantenrechnungen abnimmt. Für 91 Prozent der Befragten ist das sehr wichtig (61 Prozent) bzw. wichtig (30 Prozent). Die daraus resultierende monatliche Zeitersparnis wird mehrheitlich mit zwei oder mehr Stunden angegeben.
4. Außerdem sparen die Sortimente mit nur zwei Zahlungsvorgängen im Monat Bankgebühren und Zeit. Für 94 Prozent der Befragten ist das ebenfalls sehr wichtig (62 Prozent) oder wichtig (32 Prozent). Die Zeitersparnis, die das bringt, schätzen die meisten auf zwei oder mehr Stunden im Monat ein.

5. Auch dass ca. zwei Drittel der Lieferantenrechnungen mit Skontoabzug bezahlt werden, ist für fast alle Befragte sehr wichtig (72 Prozent) bzw. wichtig (24 Prozent).
6. Die Steuerung der Liquidität, die die BAG durch die Vorschau auf künftig fällige Verbindlichkeiten erleichtert, ist für mehr als drei Viertel sehr wichtig (36 Prozent) oder wichtig (41 Prozent).
7. Dass die BAG auch einen elektronischen Kontoauszug zur Verfügung stellt, findet das Gros der Befragten weniger wichtig (53 Prozent).
8. Ähnlich ist die Resonanz auf die finanzielle Unterstützung der BKG: Darlehen zur Überbrückung von Liquiditätsengpässen finden nur 24 Prozent sehr wichtig (9 Prozent) bzw. wichtig (15 Prozent).

Vom Online-Angebot der BAG unter www.bag-service.de nutzen 30 Prozent der Befragten den Download von Formularen. 15 Prozent nutzen das Online-Angebot zur aktuellen Informationsgewinnung und 6 Prozent zur Kontaktaufnahme mit der BAG und der BKG.

Den Download der eigenen Abrechnung führen unter www.bag-abrechnung.de 12 Prozent der Befragten durch. 15 Prozent verwenden diese Website, um im Teilnehmerverzeichnis zu recherchieren.

Zu Anregungen und Wünschen an die BAG haben sich 29 Prozent der Befragten konkret geäußert. Am meisten wünschen sich diese Teilnehmer eine bessere Übersichtlichkeit und Lesbarkeit des Abrechnungsformulars. Dazu wurden vor allem eine größere Schrift und eine deutlichere Zeilentrennung vorgeschlagen.

Ein Drittel der Befragten möchte, dass künftig noch mehr Verlage, Lieferanten und Dienstleister über die BAG abrechnen. Das gilt sowohl generell insbesondere für Antiquariate, kleine Verlage und Non-Book-Lieferanten als auch für einzelne Unternehmen. Dazu gehören (mit den häufigsten Nennungen) Coppenrath/Spiegelburg, VVA, Wolters Kluwer, ZVAB, Verlage, die über KNO VA ausliefern lassen, SVK/Klett (ohne Betragsbegrenzung), Bildungsverlag Eins und WEKA.

9. November 2009