



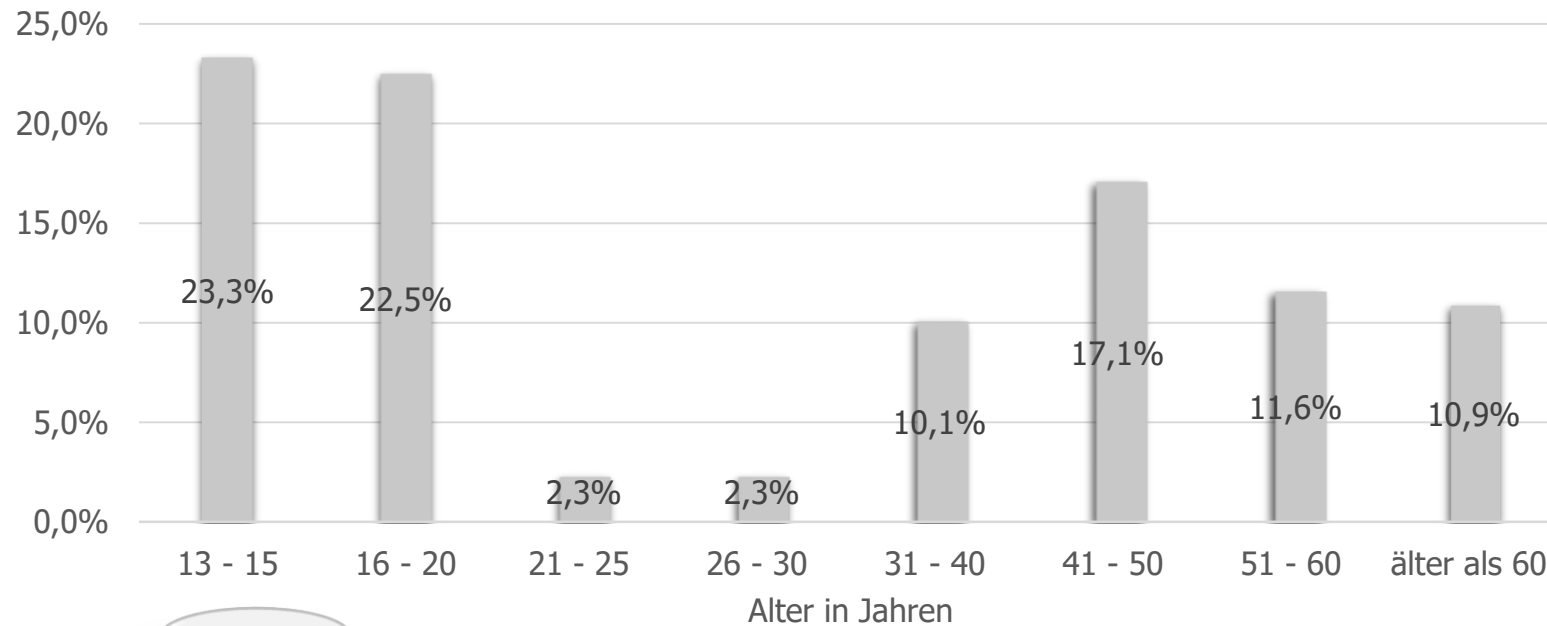
Befragung für Zustellende 2021

Zusammenfassung der Ergebnisse

Allgemeine Informationen

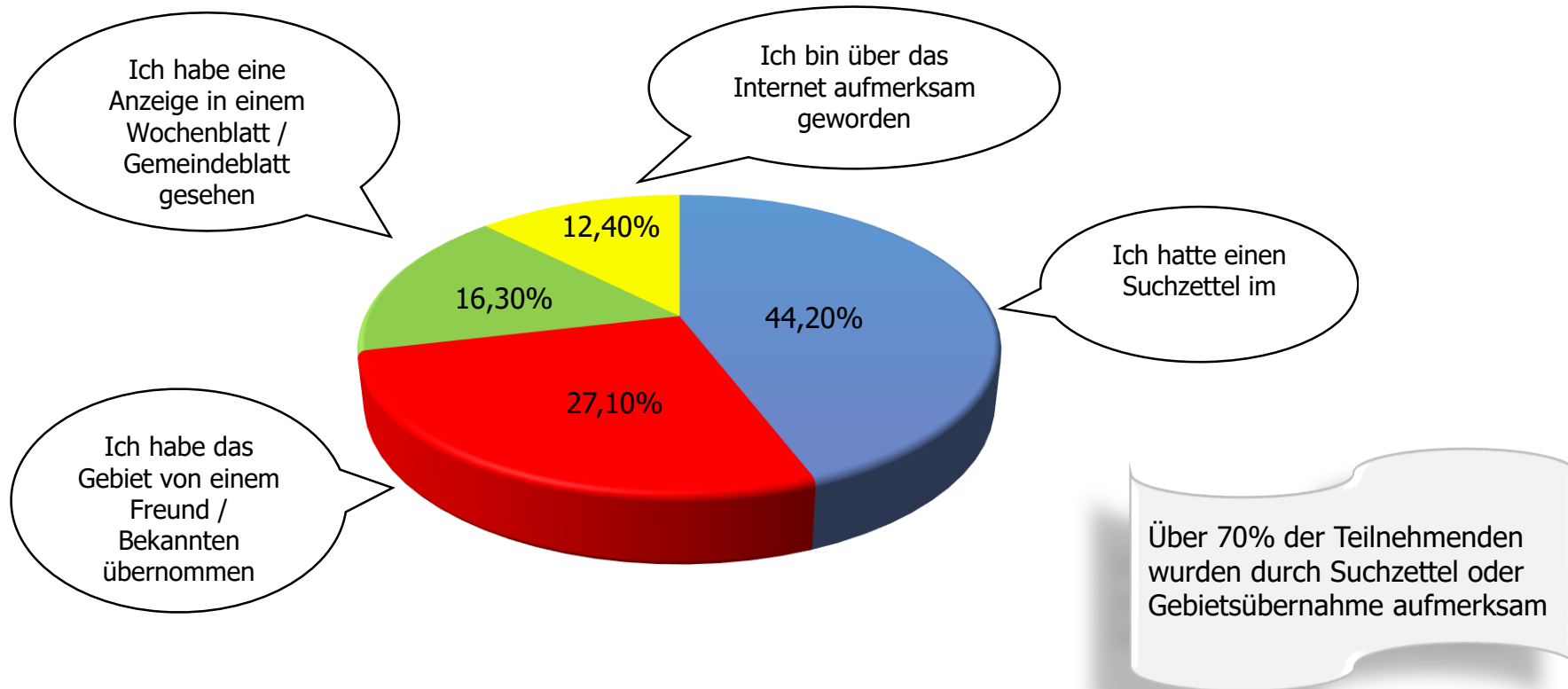
Zustellende gesamt:	5.417 (Stand Mai 2021)
Anzahl Teilnehmende:	129 (2,38% der Gesamtheit)
Befragungszeitraum:	07.06.2021 – 27.06.2021
Art der Erhebung	Onlinebefragung via Google, Zugang über Zustellerportal/Blog

Altersstruktur der Teilnehmenden

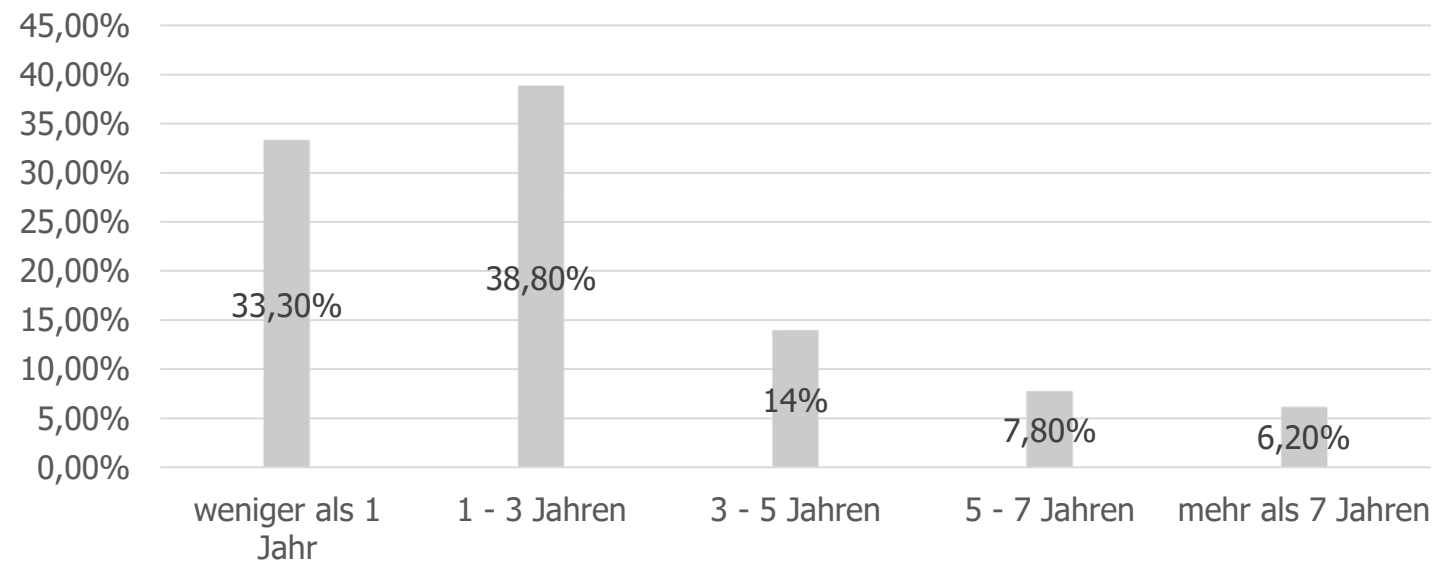


Über 60% der
Teilnehmenden sind
zwischen 13 - 20 und
41 - 50 Jahren

Aufmerksam auf die Tätigkeit durch...



Ausübung der Tätigkeit seit...



Der Großteil der
Teilnehmenden ist seit
unter einem Jahr bis 3
Jahre bei uns beschäftigt

Motivationen für die Zustellung

Platz 1

Aufstockung des Taschen-/Haushalts-Geldes (87,6%)

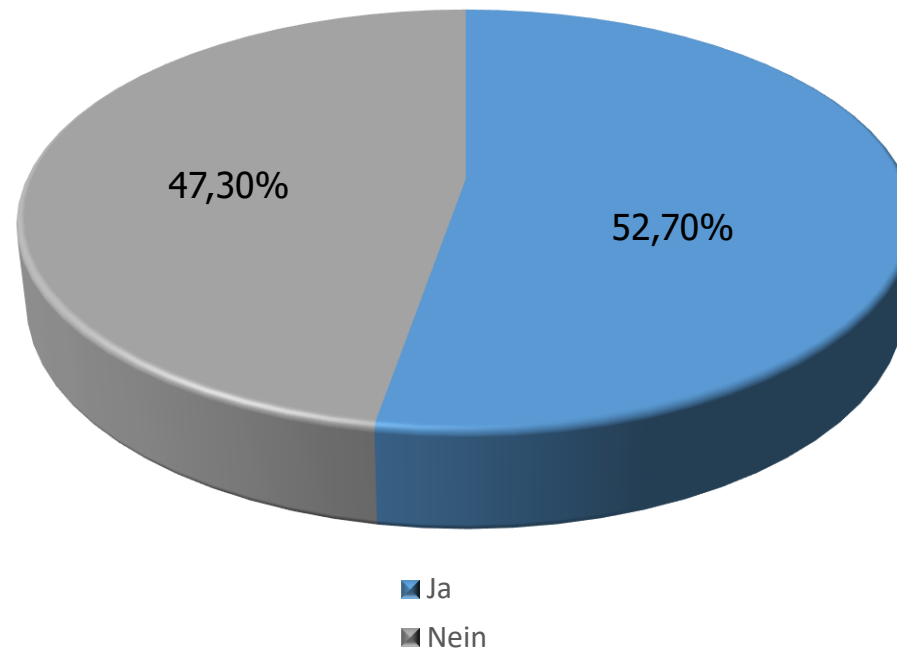
Platz 2

Frische Luft und Bewegung (58,1%)

Platz 3

Weil die Arbeit einfach Spaß macht (30,2%)

Kannten die Teilnehmenden die DWBZ bereits vor der Einstellung?



Zustellarten und Hilfsmittel

Zustellarten



59,7 %



38%



2,3%

Hilfsmittel

- 46,5% stellen mit dem Zustellwagen zu

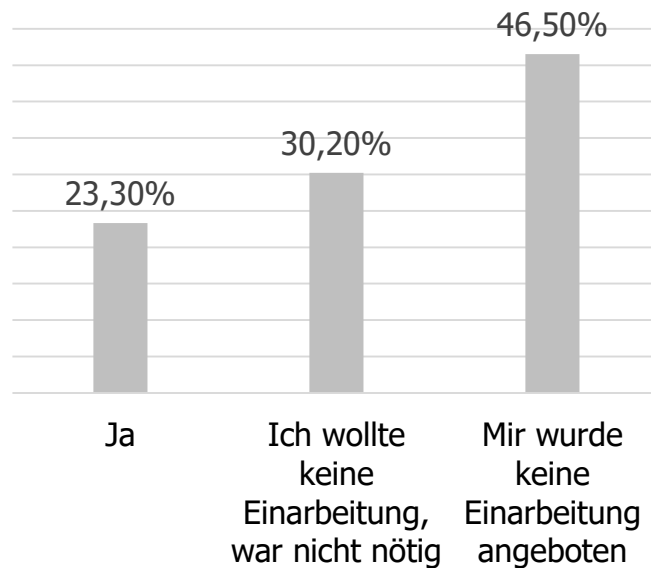
- 24,8% stellen mit Tasche / Rucksack zu

- 20,9% stellen mit dem Fahrradanhänger zu

- 7,8% verwenden kein Hilfsmittel

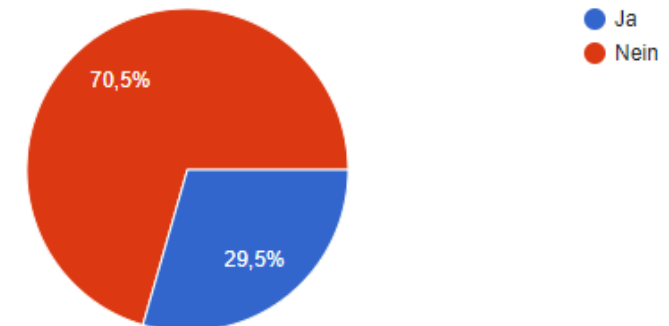
Einarbeitung und eigene Vertretung

Möglichkeit zur Einarbeitung
bekommen (Gebiet zusammen
ablaufen)



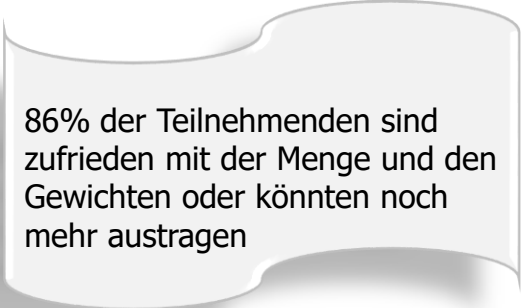
Fast die Hälfte aller Teilnehmenden
hat keine Einarbeitung angeboten
bekommen.
Über 70% haben keine Vertretung.

Urlaubs- oder Krankheitsvertretung
der Teilnehmer/innen vorhanden



Bewertung der Mengen und Gewichte

- ❖ Die Mengen und Gewichte sind genau richtig: 71,3% (92 Angaben)
- ❖ Ich könnte noch mehr austragen: 14,7% (19 Angaben)
- ❖ Gewichte und Mengen sind zu hoch: 14% (18 Angaben)



86% der Teilnehmenden sind zufrieden mit der Menge und den Gewichten oder könnten noch mehr austragen

Zufriedenheit mit der Anlieferung in den letzten 4 Wochen

Angegeben in Durchschnitts-Schulnoten

Termintreue	1,9
Vollständigkeit	1,8
Beachtung Abladestelle	1,8
Mitnahme Rückware	1,9
Zustand der Pakete	2,2

Verhalten der Gebietsbetreuenden

Hat dir dein GB zu Beginn deinen Vertrag und dein Verteilgebiet verständlich erklärt?

Ja: 76% Nein: 8,5%

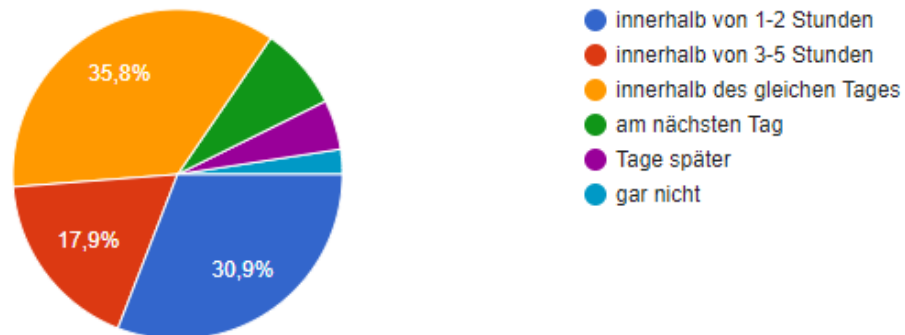
Es gab kein Gespräch: 15,5%

Hat sich dein GB persönlich bei dir vorgestellt?

Ja: 55,5%

Nein: 44,5%

Wie schnell erhältst du einen Rückruf, wenn du auf den AB sprichst?



angegeben in Durchschnitts-Schulnoten

Beurteilung der Erreichbarkeit des GB

1,8

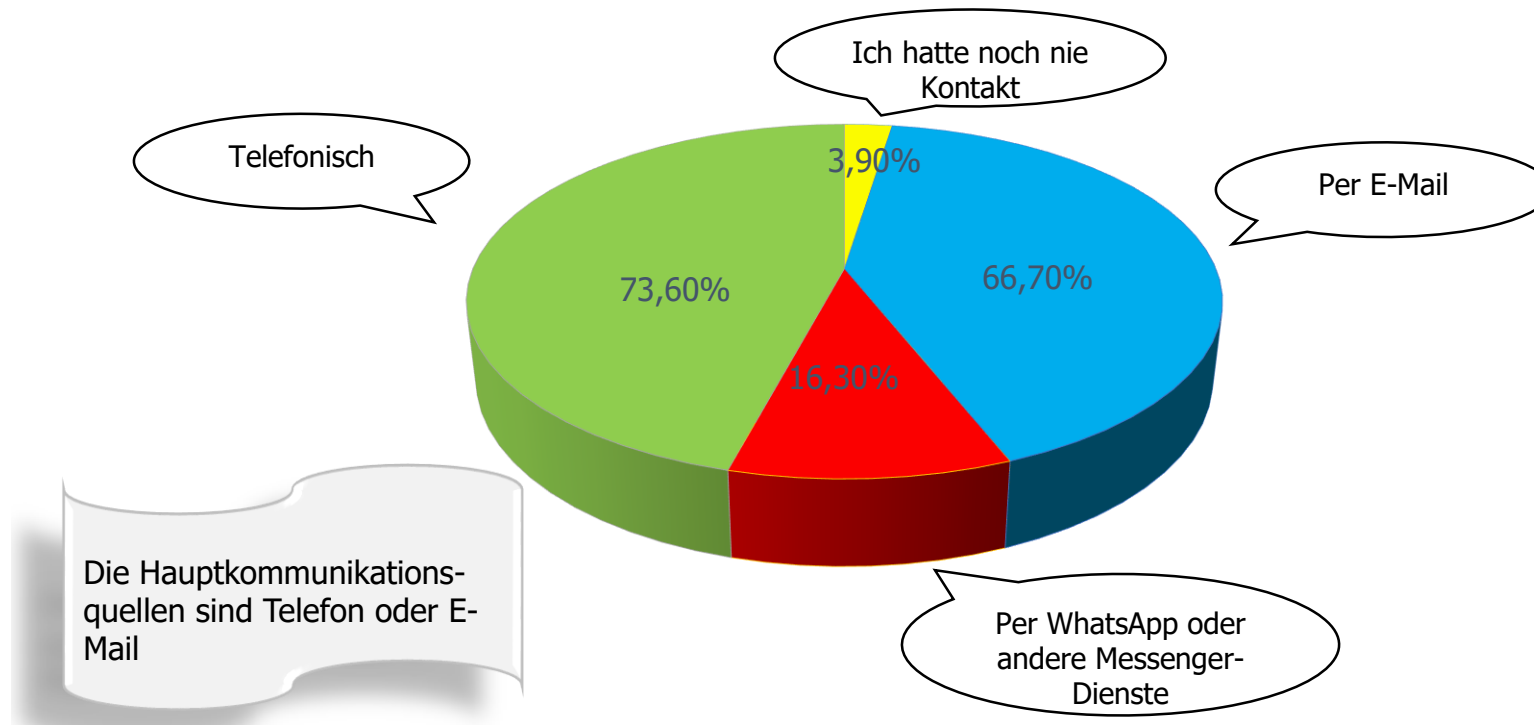
Beurteilung der Freundlichkeit des GB

1,5

Beurteilung Kompetenz des GB

1,6

Kommunikation mit der Gebietsbetreuung



Verhalten des Innendienstes

angegeben in Durchschnitts-Schulnoten

Beurteilung der Kompetenz des Innendienstes

2,0

Beurteilung der Freundlichkeit des Innendienstes

1,7

Erreichbarkeit des Innendienstes innerhalb der Geschäftszeiten

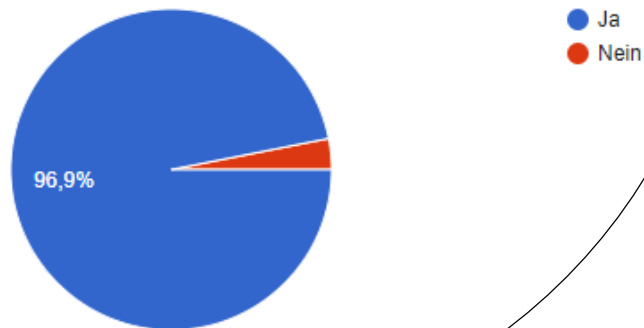
2,0

Geschwindigkeit der Bearbeitung

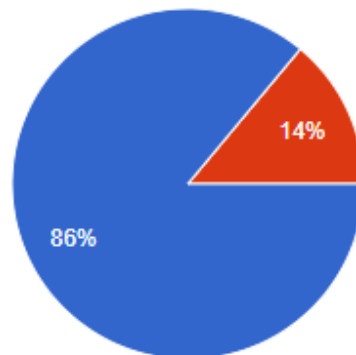
2,1

Reklamationen

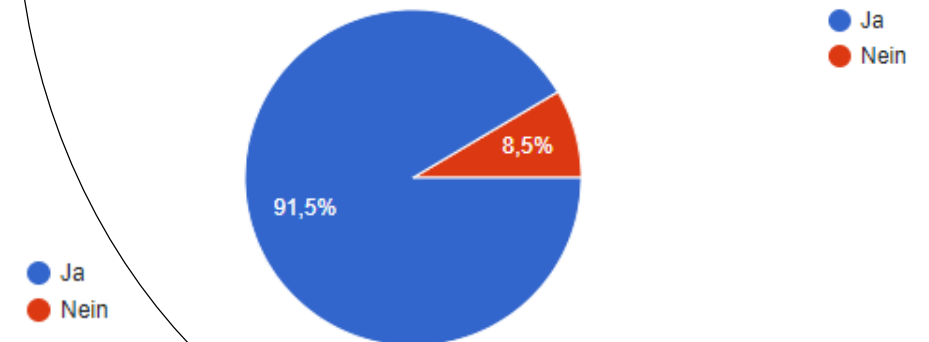
Beachtest du die Informationen
über das Zustellerportal und
den Lieferschein?



Ist dir bewusst, dass wir
regelmäßig Kontrollen
durchführen?



Gibst du Rückmeldung zu
Reklamationen?



Unser Online-Auftritt

Wurdest du beim Einstellungsgespräch auf das Portal hingewiesen?

Ja: 68,2%

Nein: 31,8%

Ist dir bewusst, dass das Zustellerportal unsere Hauptkommunikationsquelle ist?

Ja: 85,2%

Nein: 14,8%

Wußtest du, dass du über das Portal vergünstigte Hilfsmittel erwerben kannst?

Ja: 69%

Nein: 31%

Hast du schon mal eine/n Zusteller/in geworben und dich für die dazugehörige Verlosung angemeldet?

Ja: 3,1%

Nein: 96,9%

Hast du schon mal am Gewinnspiel teilgenommen?

Ja: 60,5%

Nein: 39,5%

Bewertung Zustellerportal

Angegeben in Durchschnitts-Schulnoten

Optik

2,0

Handhabung

2,1

Übersichtlichkeit

2,0

Aktualität

2,0

Inhalt

2,0

Wie gefallen dir die Preise, die es zu gewinnen gibt?

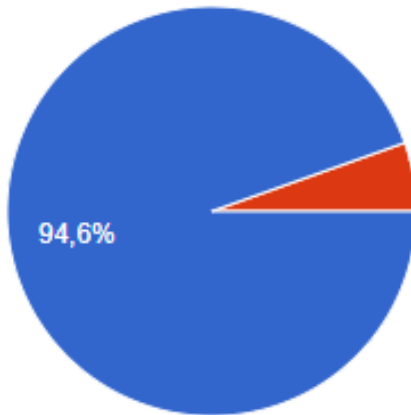
(Durchschnitts-Schulnote)

1,9

Top-Wunschpreise:

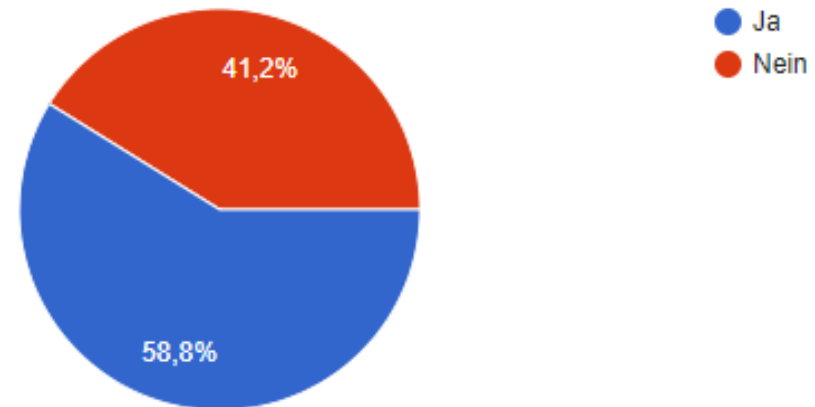
- Gutscheine (Amazon, Kino, Therme, Tankstellen, Kino..)
- Bargeld

Besitzt du ein Smartphone?

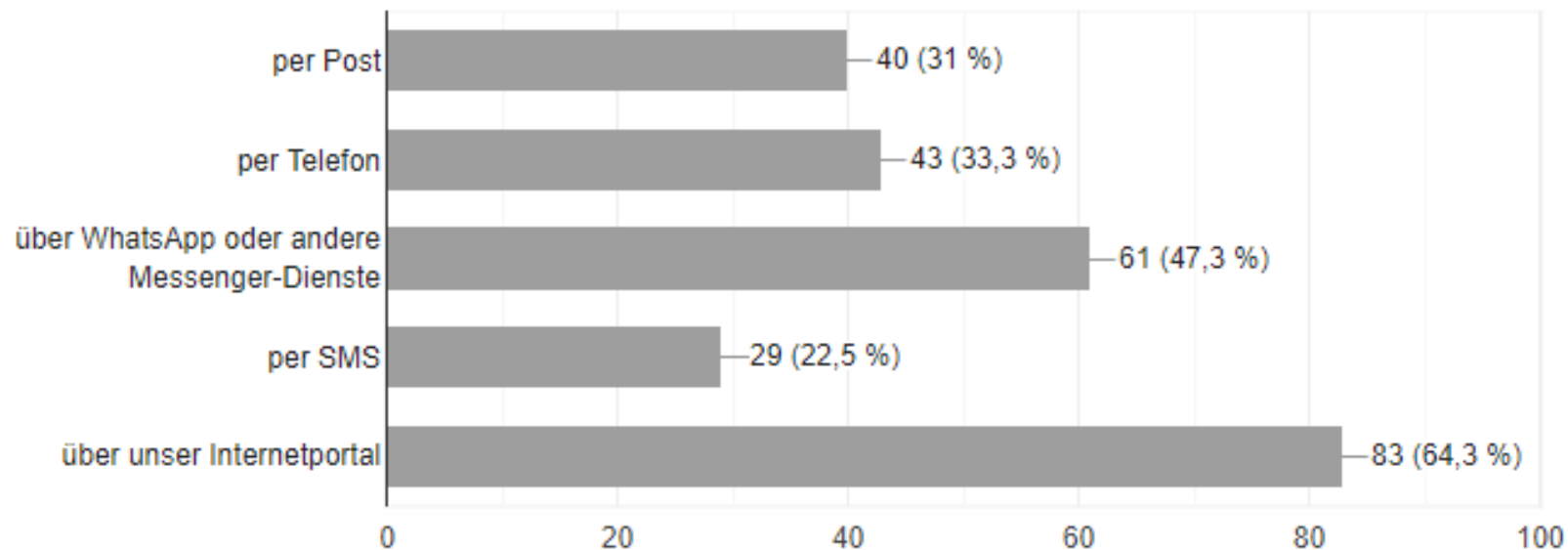


Würdest du bei deinem Zustellgang wichtige Daten wie die Anzahl der Briefkästen gegen Bezahlung in einer App erfassen?

● Ja
● Nein

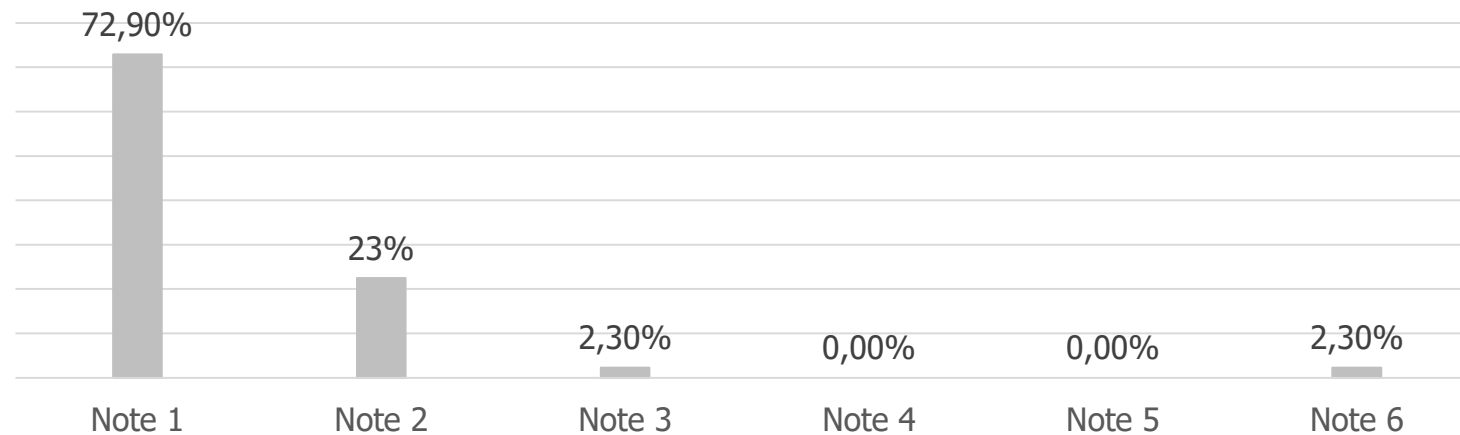


Wunsch-Informationsquellen



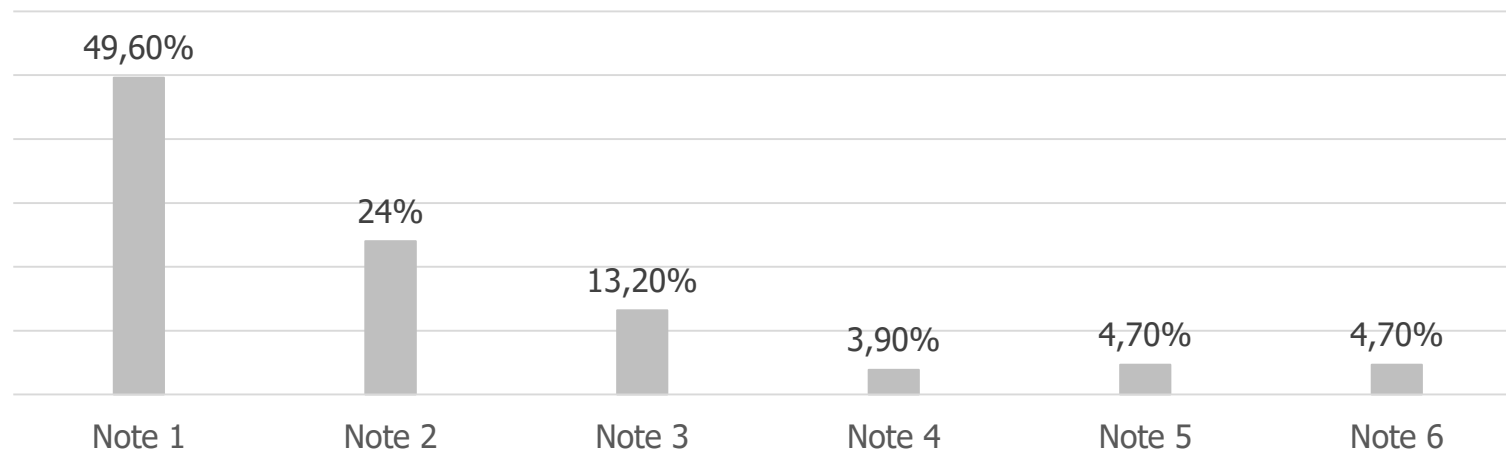
Sonstige Bewertungen

Nach der Verteilung kann ich selbst einschätzen, ob ich meine Arbeit gut gemacht habe.



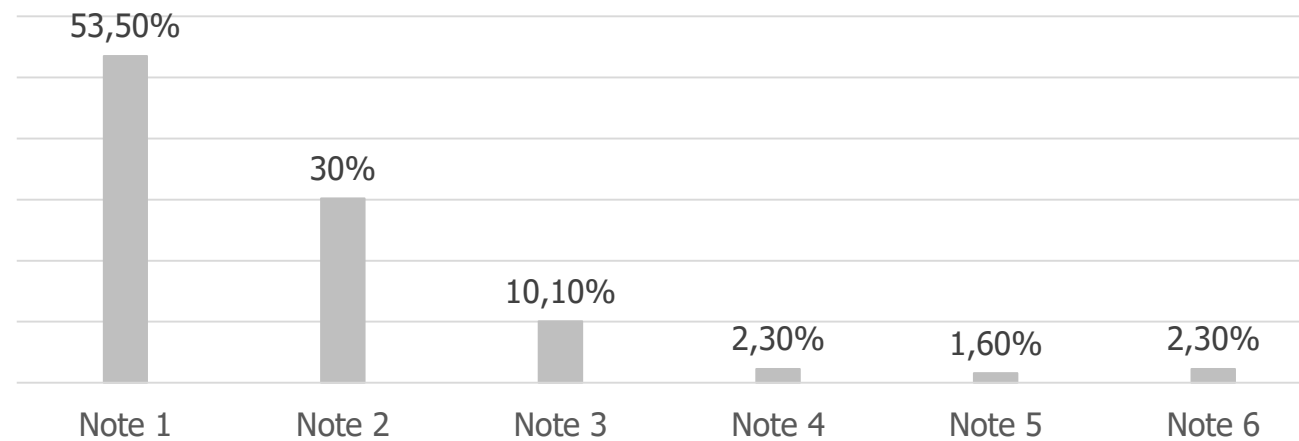
Über 97% der Teilnehmenden können nach der Verteilung selbst einschätzen, ob sie gute Arbeit geleistet haben

Ich habe genügend Zeit, um meine Produkte ordentlich
zuzustellen.



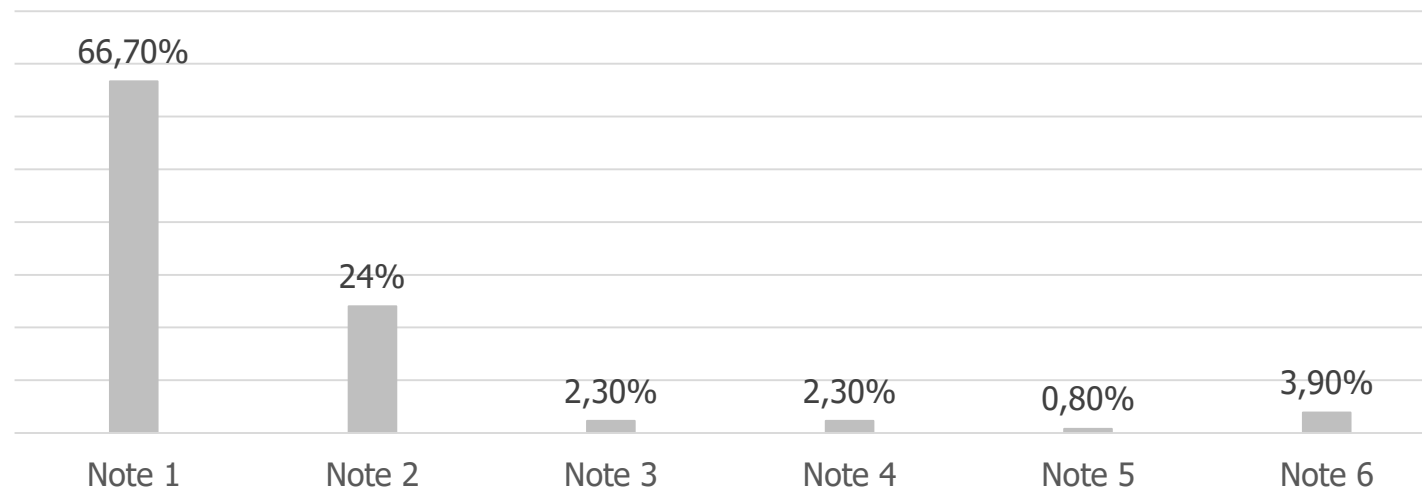
Über 90% der
Teilnehmenden bewerten die
Zustellzeit als ausreichend

Ich habe alle nötigen Hilfsmittel um eine gute Zustellung
sicherzustellen.



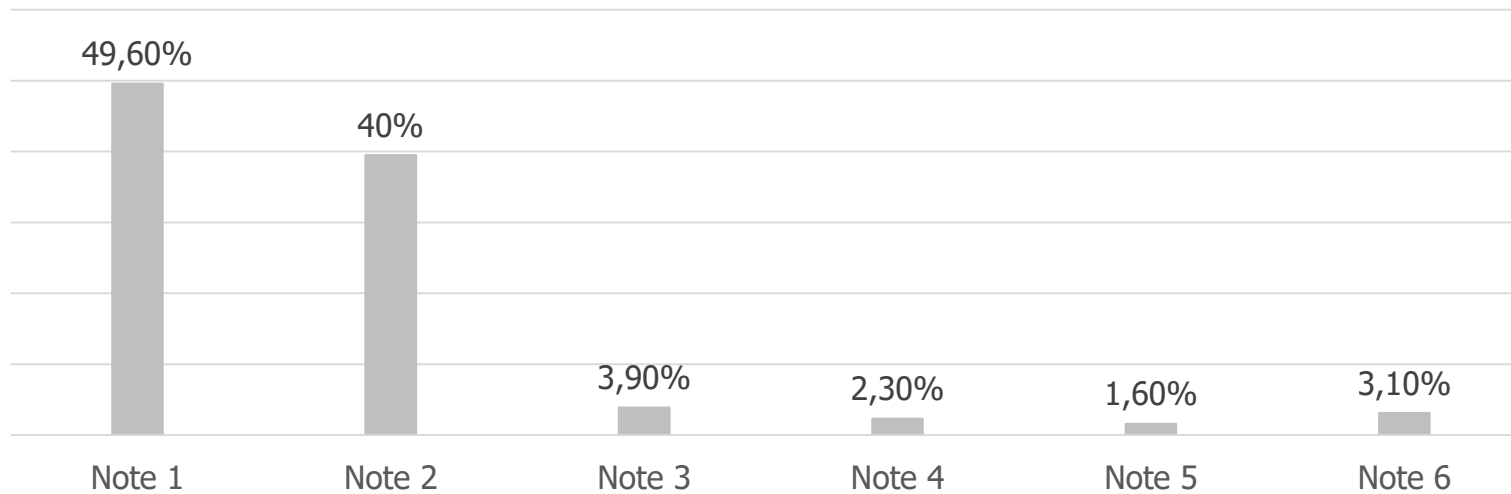
Über 93% der
Teilnehmenden haben alle
nötigen Hilfsmittel für die
Verteilung

Ich kann meine Arbeitszeit relativ frei und flexibel einteilen.



93% der Teilnehmenden
finden, dass sie ihre
Arbeitszeit flexibel einteilen
können

Ich fühle mich über die Qualität der Zustellung durch die Informationen, die ich über das Portal und den Lieferschein erhalte, gut informiert.



Über 93% der
Teilnehmenden fühlen sich
über die Qualität der
Zustellung gut informiert

Persönliche Mitteilungen



- Großes Lob an den Innendienst für die Leistung
- Man wird immer auf dem neuesten Stand gehalten
- Bereits ab 13 Jahren Geld verdienen
- Viele Teilnahmemöglichkeiten und Events



- Nur Informationen aus der eigenen Region wären besser
- Es könnte weniger Gewicht sein
- Corona-Tests sollen ausgeliefert werden
- Eine App für das Zustellerportal wäre klasse



- Zeit reicht nicht aus
- Reklamationen werden ignoriert
- Keine kostenlosen Hilfsmittel
- Zusteller-Reklamationen sind teilweise falsch