



## Motive & Entscheidungsverhalten von MyHammer Auftraggebern

**Humboldt-Universität zu Berlin**

Kategorie Maler/Lackierer

(Juli - September 2008)

**Fraunhofer Institut für Software- und Systemtechnik**

Kategorien Tischler/Schreiner und Fliesenleger

(Juli - Dezember 2009)

# Ausgangspunkt

Vorurteile gegenüber MyHammer:

- Bei MyHammer geht es nur um den Preis – die Qualität kommt zu kurz!
- MyHammer ruiniert das Preisniveau, da die Kunden sich an „Niedrigpreise“ gewöhnen
- MyHammer ist für Handwerker negativ, weil es das Stammgeschäft „kannibalisiert“

# Einführung

## Zielstellung:

- Determinanten des Kundenverhaltens auf der Plattform erfassen
- Auswirkungen der Plattformnutzung auf Preis- und Qualitätswahrnehmung

## Durchführung:

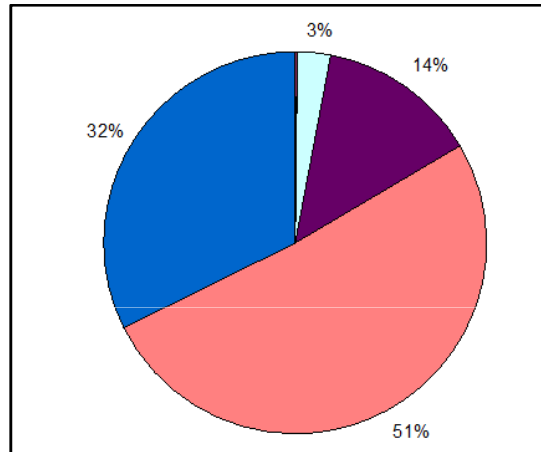
- Zweigeteilte Kundenbefragung (vor und nach der Ausschreibung) auf der MyHammer Plattform im Bereich
  - **Maleraufträge** (Juli – September 2008):  
268 komplett ausgefüllte Online-Fragebögen
  - **Tischleraufträge** (Juli – Dezember 2009):  
343 komplett ausgefüllte Online-Fragebögen
  - **Fliesenlegeraufträge** (Juli – Dezember 2009):  
234 komplett ausgefüllte Online-Fragebögen



**Welche Bedeutung hat MyHammer bei der Handwerkersuche und -auswahl für Auftraggeber?**

# „MyHammer ist ein hilfreiches Werkzeug zur Auftragsvergabe an Handwerker“

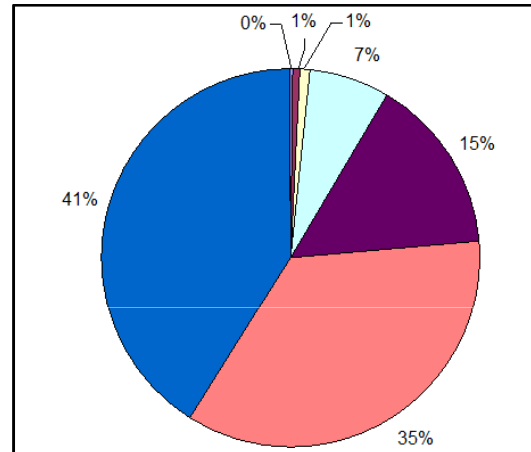
## Maler



Arithmetischer Mittelwert: 6,12  
Median: 6

- stimme gar nicht zu
- stimme nicht zu
- stimme eher nicht zu
- neutrale Bewertung
- stimme eher zu
- stimme zu
- stimme voll und ganz zu

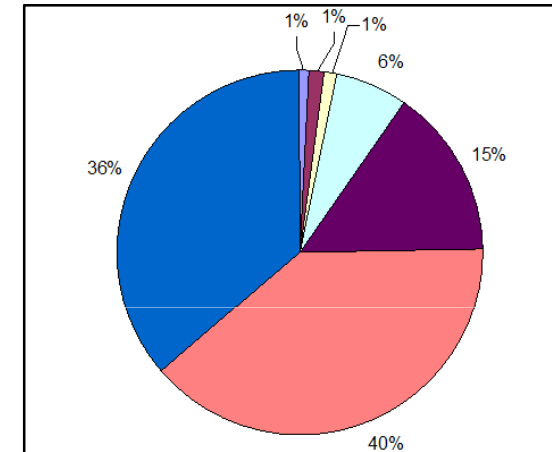
## Tischler



Arithmetischer Mittelwert: 6,07  
Median: 6

- stimme gar nicht zu
- stimme nicht zu
- stimme eher nicht zu
- neutrale Bewertung
- stimme eher zu
- stimme zu
- stimme voll und ganz zu

## Fliesenleger

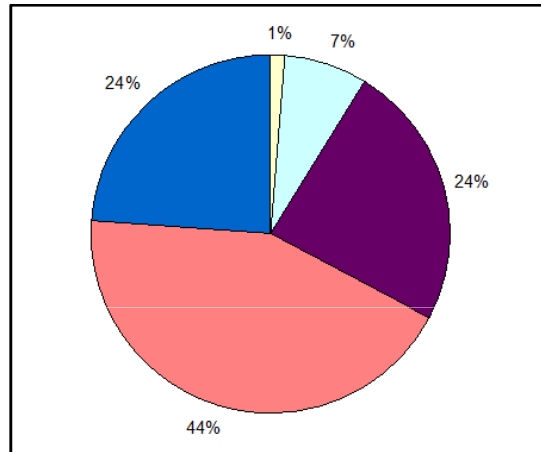


Arithmetischer Mittelwert: 5,97  
Median: 6

- stimme gar nicht zu
- stimme nicht zu
- stimme eher nicht zu
- neutrale Bewertung
- stimme eher zu
- stimme zu
- stimme voll und ganz zu

# „Es ist mir wichtig, MyHammer für die Auftragsvergabe nutzen zu können“

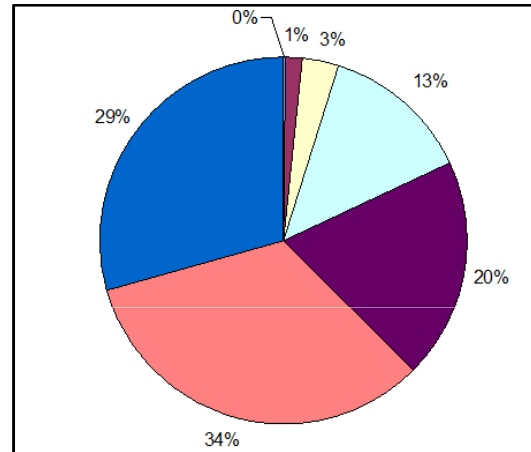
## Maler



Arithmetischer Mittelwert: 5,81  
Median: 6

- stimme gar nicht zu
- stimme nicht zu
- stimme eher nicht zu
- neutrale Bewertung
- stimme eher zu
- stimme zu
- stimme voll und ganz zu

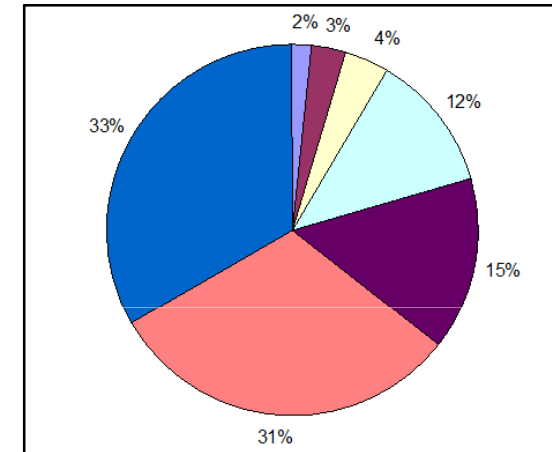
## Tischler



Arithmetischer Mittelwert: 5,67  
Median: 6

- stimme gar nicht zu
- stimme nicht zu
- stimme eher nicht zu
- neutrale Bewertung
- stimme eher zu
- stimme zu
- stimme voll und ganz zu

## Fliesenleger



Arithmetischer Mittelwert: 5,62  
Median: 6

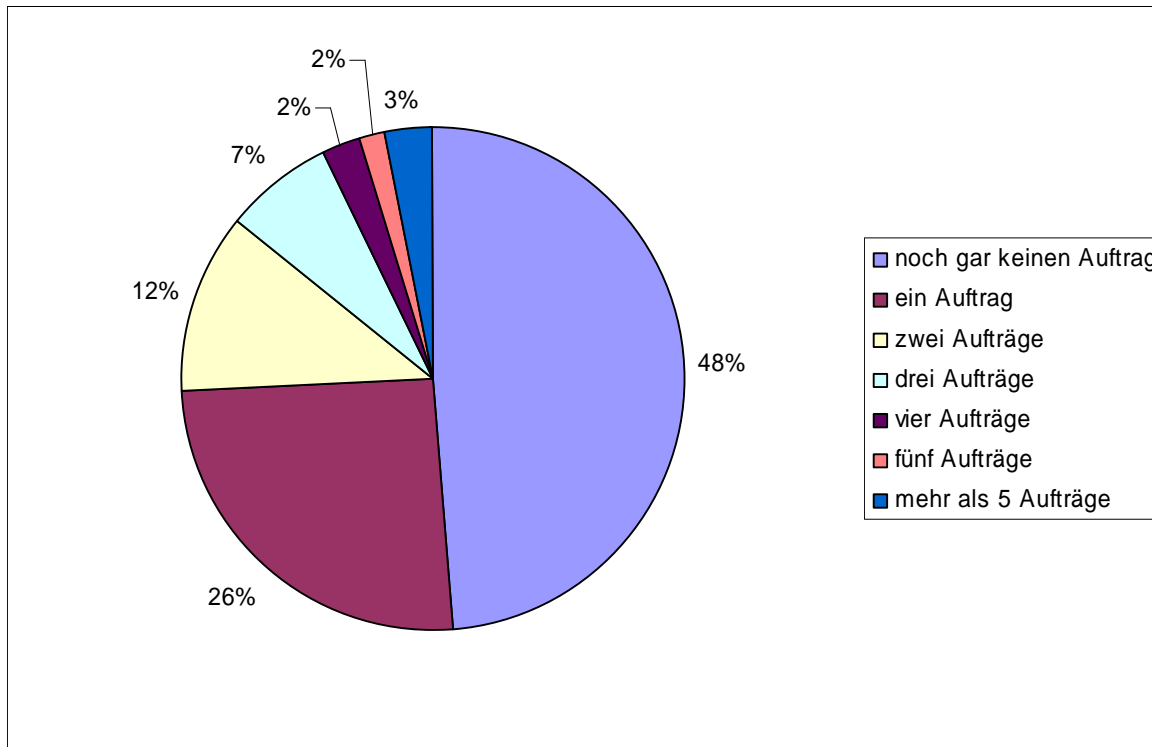
- stimme gar nicht zu
- stimme nicht zu
- stimme eher nicht zu
- neutrale Bewertung
- stimme eher zu
- stimme zu
- stimme voll und ganz zu



**Welche Einstellungen und Verhaltensweisen haben MyHammer Auftraggeber?**

# MyHammer gewinnt neue Kunden für Maler ...

## Zahl der bisher vergebenen Maleraufträge

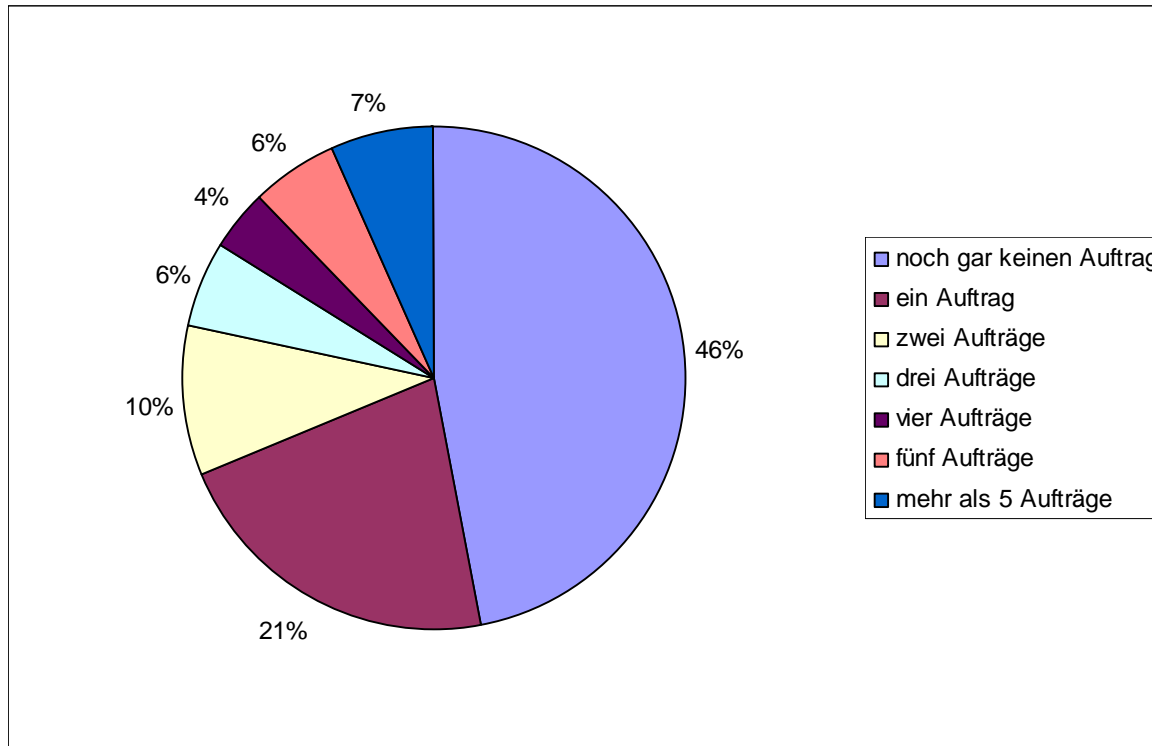


48% der Auftraggeber für Malerarbeiten auf MyHammer haben zuvor noch NIE einen Auftrag an Maler vergeben!

Fazit: Kannibalisierung des Stammgeschäfts der Maler gering!

... ebenso wie für Tischler ...

## Zahl der bisher vergebenen Tischleraufträge

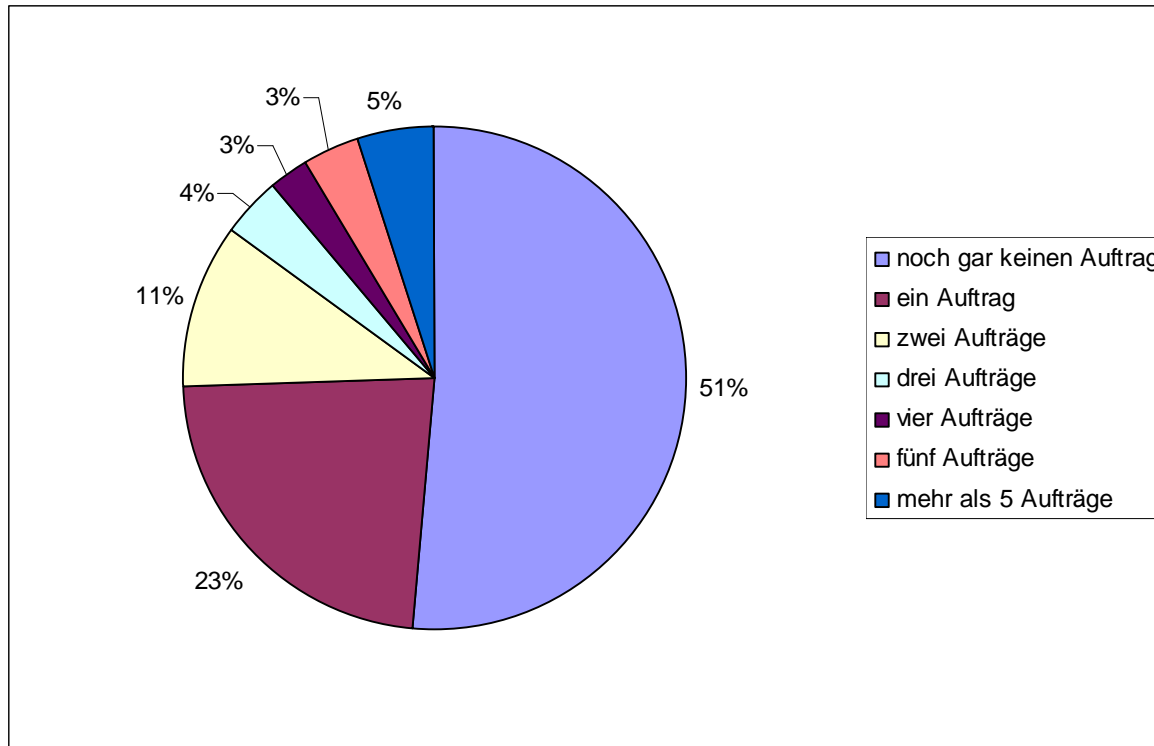


46% der Auftraggeber für Tischlerarbeiten auf MyHammer haben zuvor noch NIE einen Auftrag an Tischler vergeben!

Fazit: Kannibalisierung des Stammgeschäfts der Tischler gering!

## ... und Fliesenleger

### Zahl der bisher vergebenen Fliesenlegeraufträge

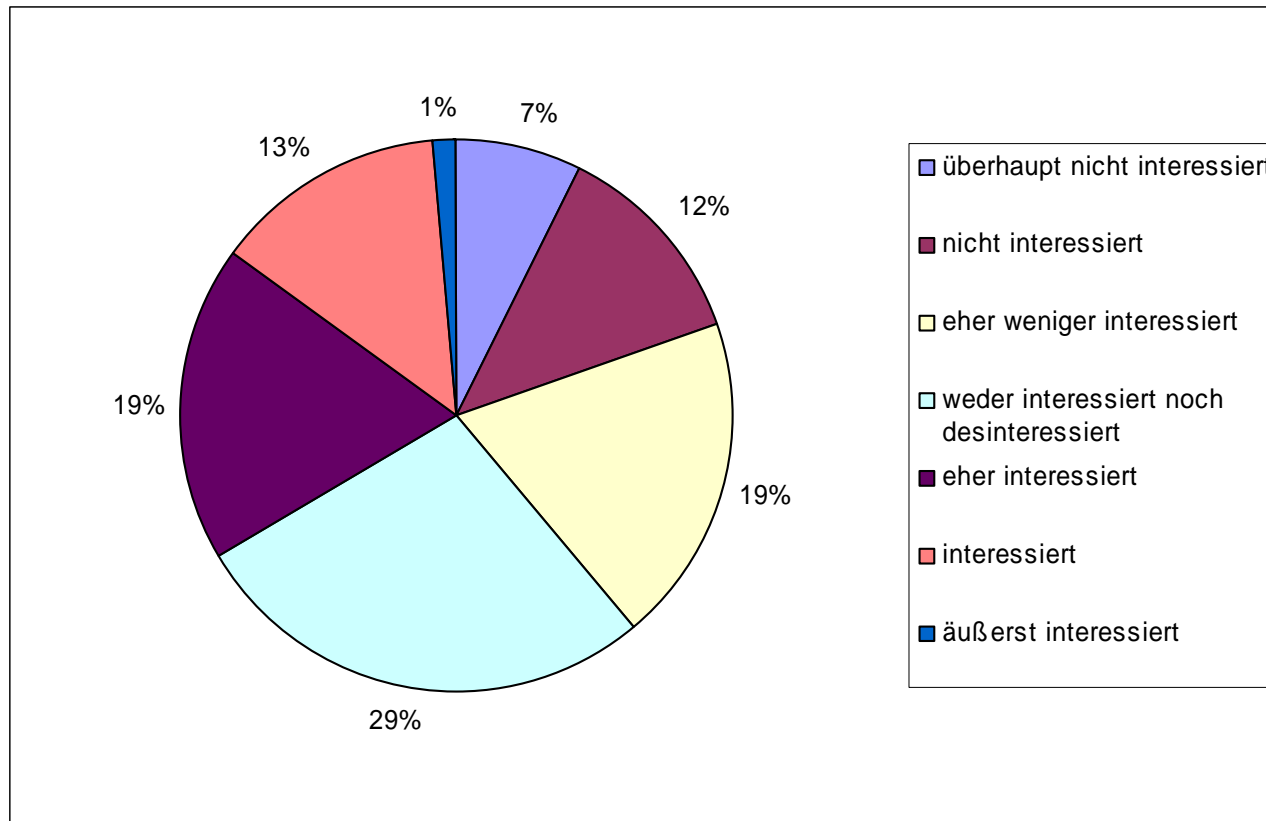


51% der Auftraggeber für Fliesenlegerarbeiten auf MyHammer haben zuvor noch NIE einen Auftrag an Fliesenleger vergeben!

Fazit: Kannibalisierung des Stammgeschäfts der Fliesenleger gering!

# Interesse und Urteilsvermögen der Auftraggeber in der Kategorie Maler

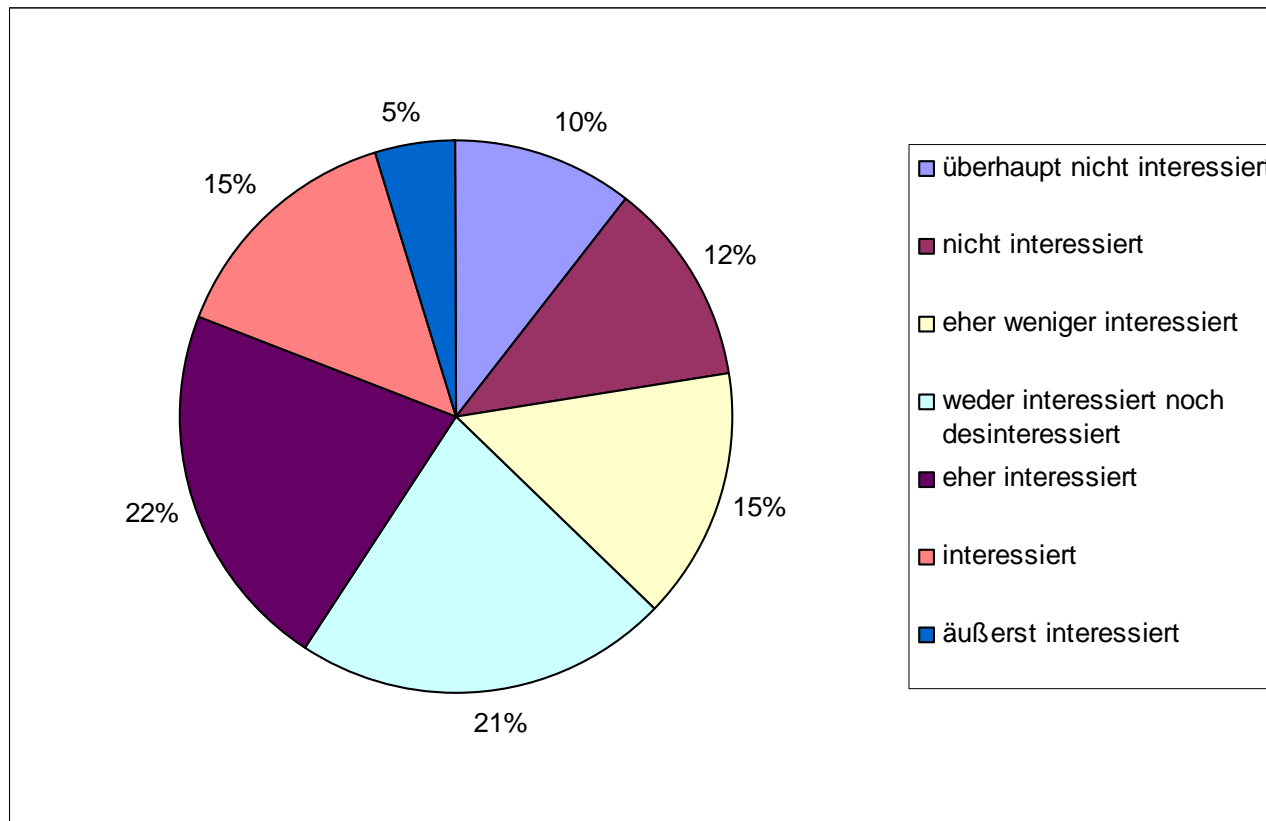
## Interesse an Malerarbeiten



Arithmetischer Mittelwert: 3,84 - Median: 4.

# Interesse und Urteilsvermögen der Auftraggeber in der Kategorie Tischler

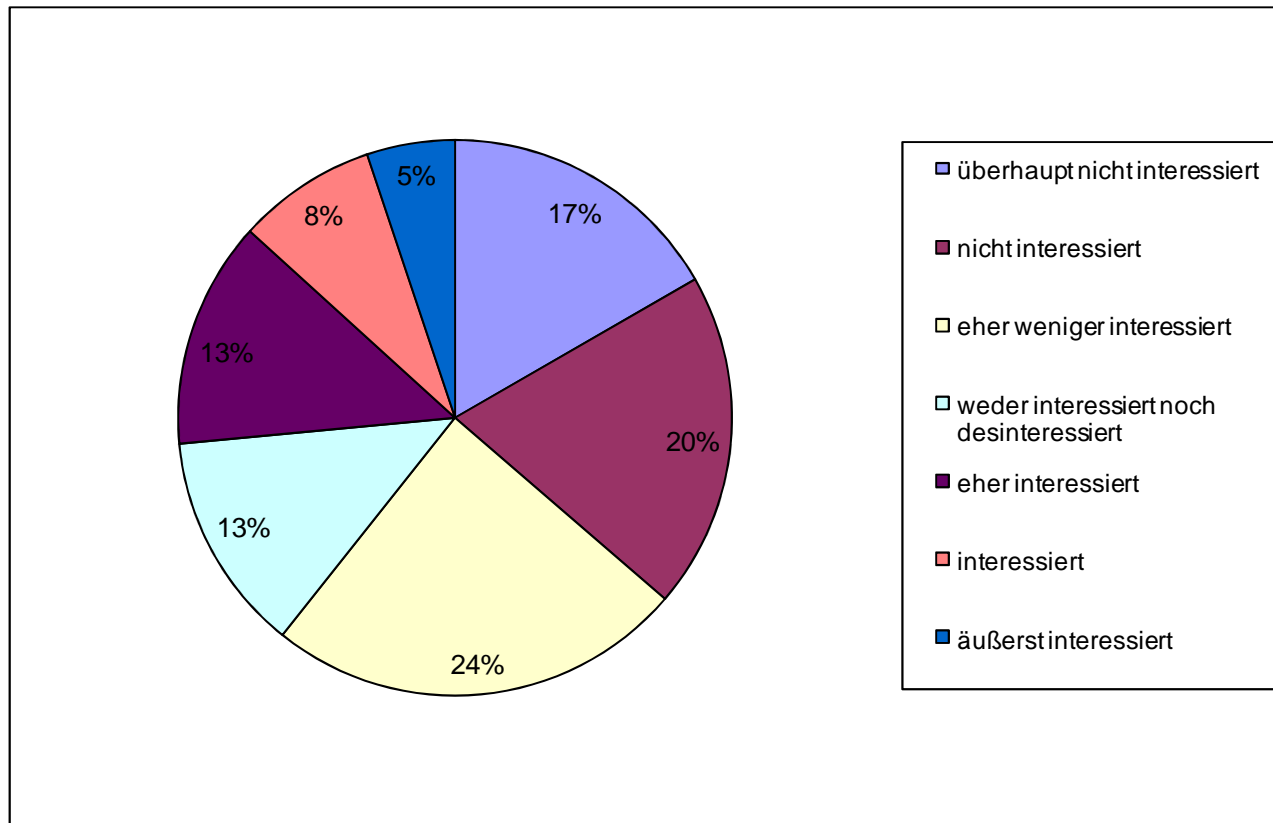
## Interesse an Tischlerarbeiten



Arithmetischer Mittelwert: 3,94 - Median: 4.

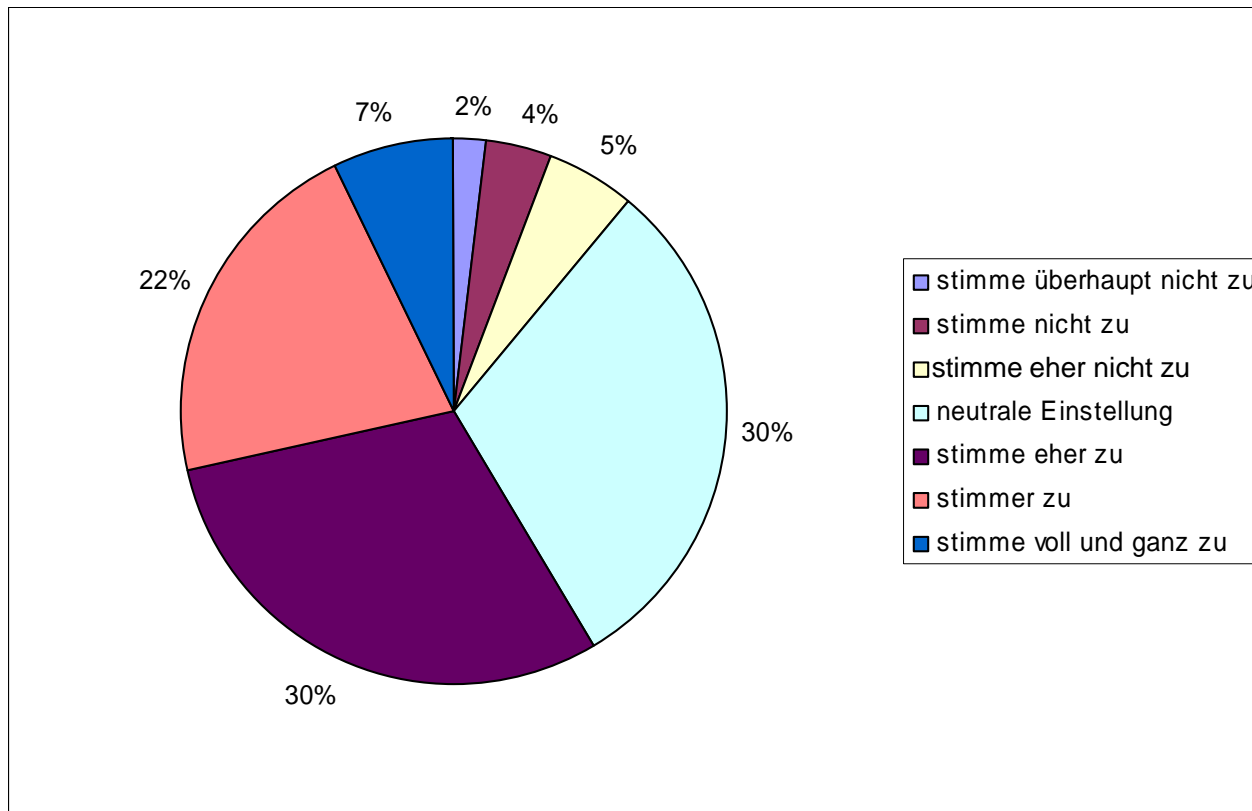
# Interesse und Urteilsvermögen der Auftraggeber in der Kategorie Fliesenleger

## Interesse an Fliesenlegerarbeiten



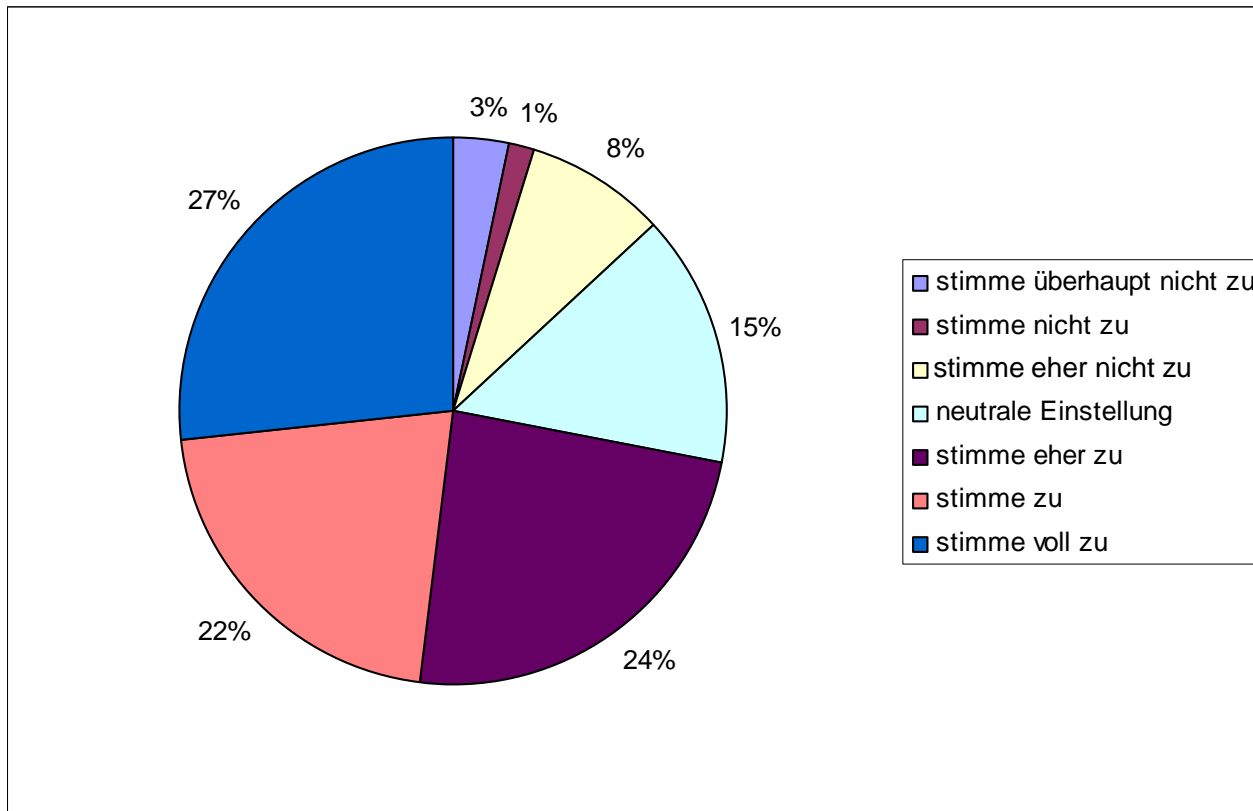
Arithmetischer Mittelwert: 3,31 - Median: 3.

59% sagen: „Die über MyHammer gesuchten Malerarbeiten sind mir besonders wichtig.“



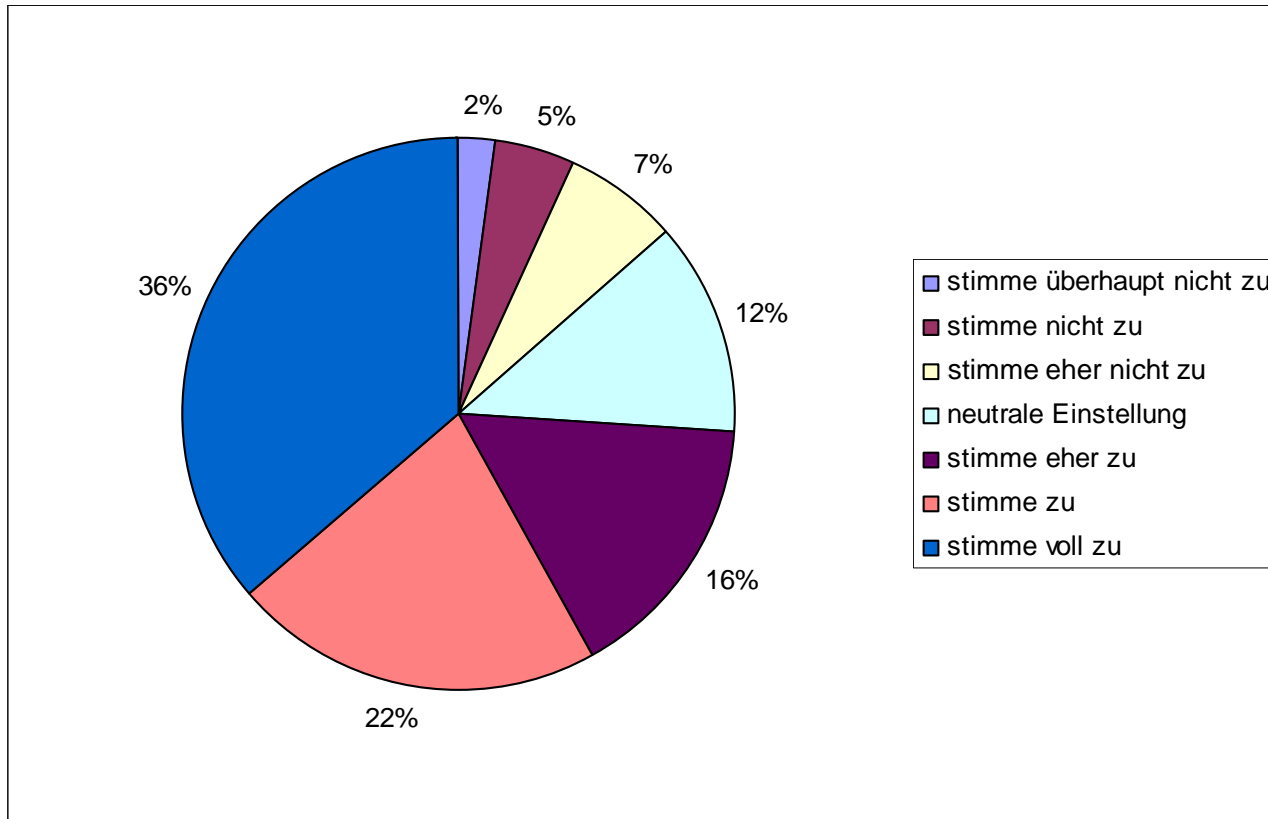
Arithmetischer Mittelwert: 4,75 - Median: 5.

73% sagen: „Die über MyHammer gesuchten Tischlerarbeiten sind mir besonders wichtig.“



Arithmetischer Mittelwert: 5,26 - Median: 5.

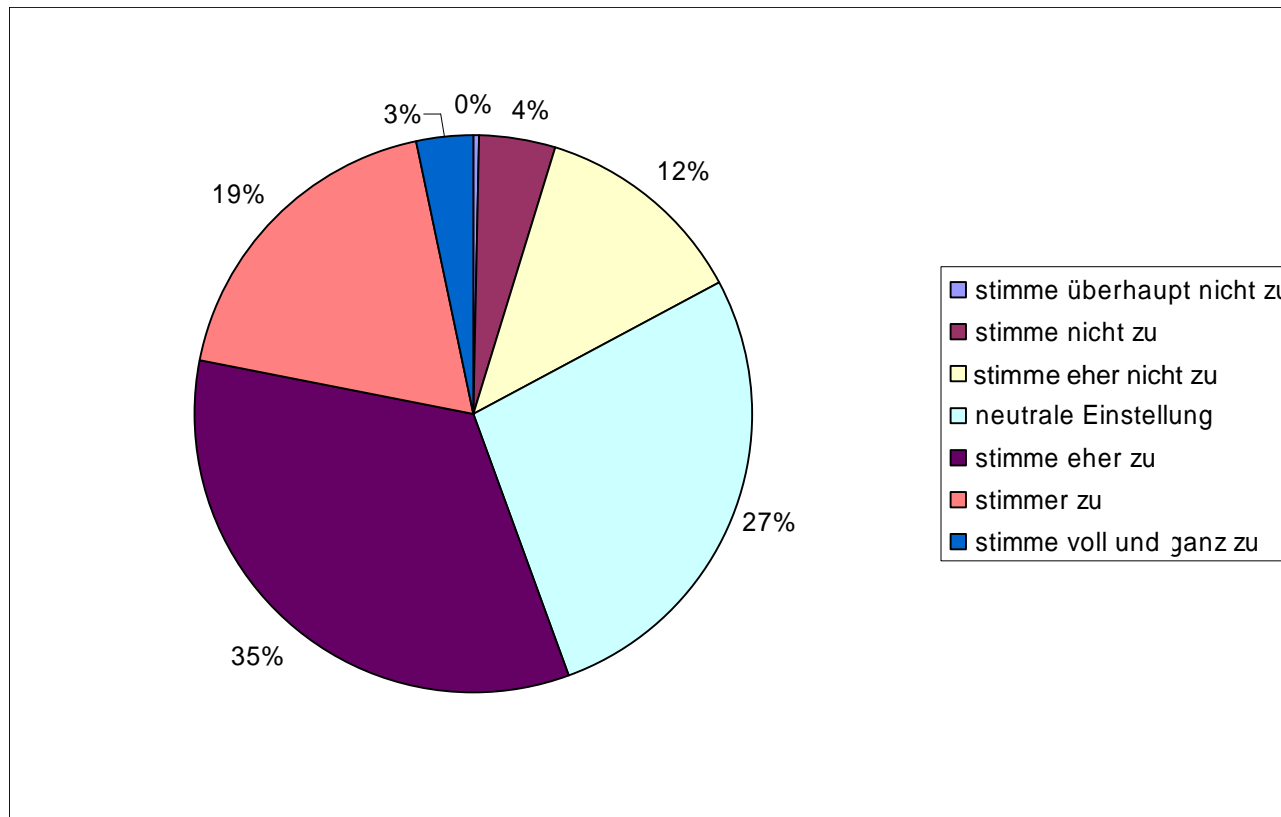
# 74% sagen: „Die über MyHammer gesuchten Fliesenlegerarbeiten sind mir besonders wichtig.“



Arithmetischer Mittelwert: 5,46 - Median: 6.

# Dabei haben die Nutzer ein klares Verständnis in Sachen Qualität der Malerarbeiten

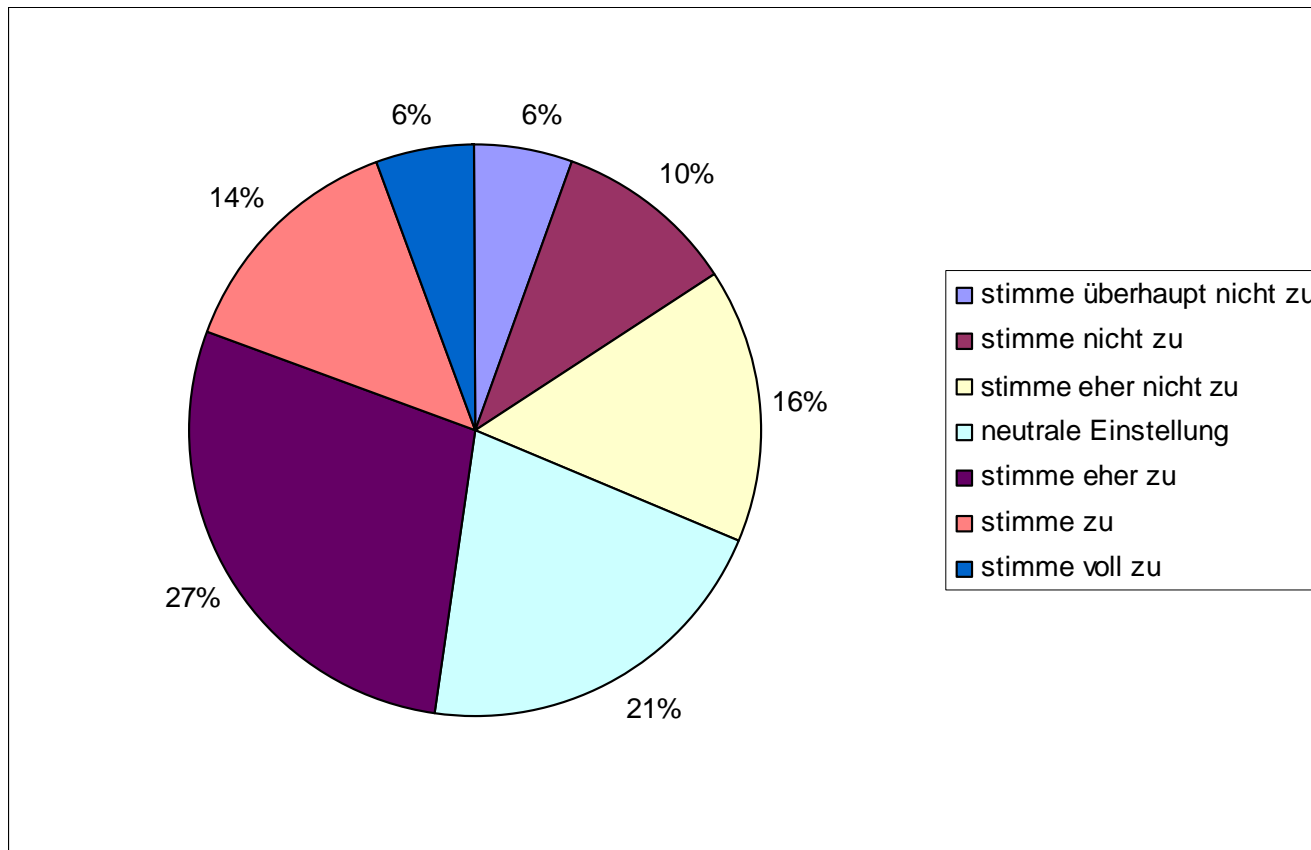
„Die Qualität von Malerarbeiten kann ich gut beurteilen.“



Arithmetischer Mittelwert: 4,59 - Median: 5.

# Ebenso bei Tischlerarbeiten

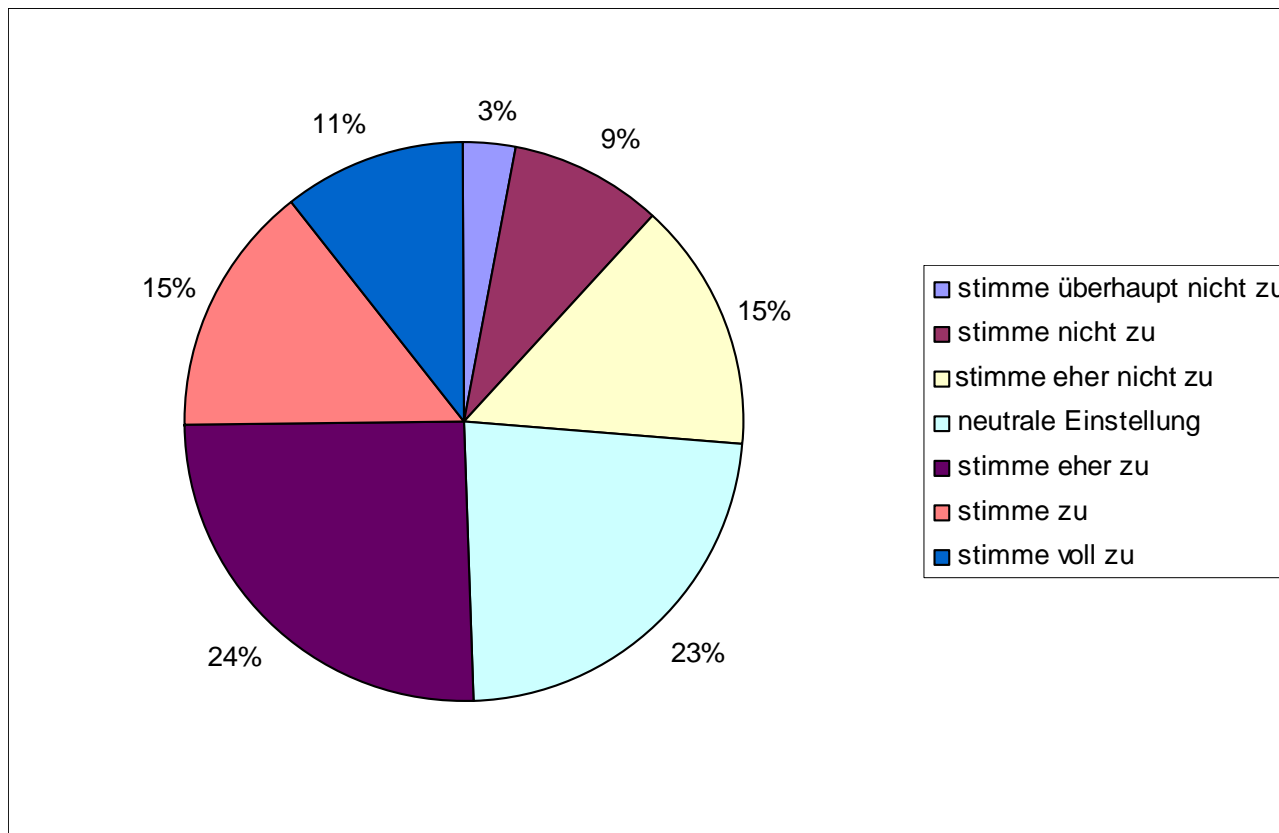
„Die Qualität von Tischlerarbeiten kann ich gut beurteilen.“



Arithmetischer Mittelwert: 4,20 - Median: 4.

## Und auch bei Fliesenlegern

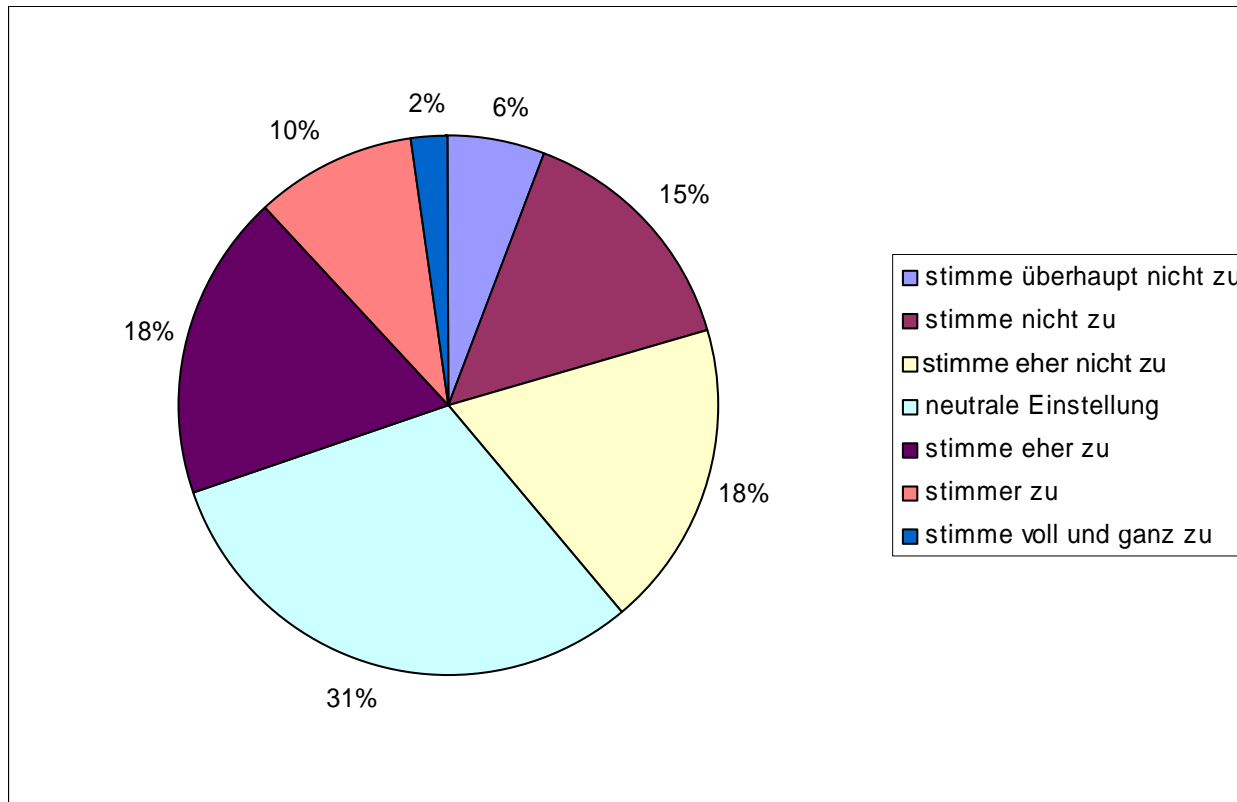
„Die Qualität von Fliesenlegerarbeiten kann ich gut beurteilen.“



Arithmetischer Mittelwert: 4,45 - Median: 5.

# Die Plattformnutzer: Interesse und Urteilsvermögen IV (Maler)

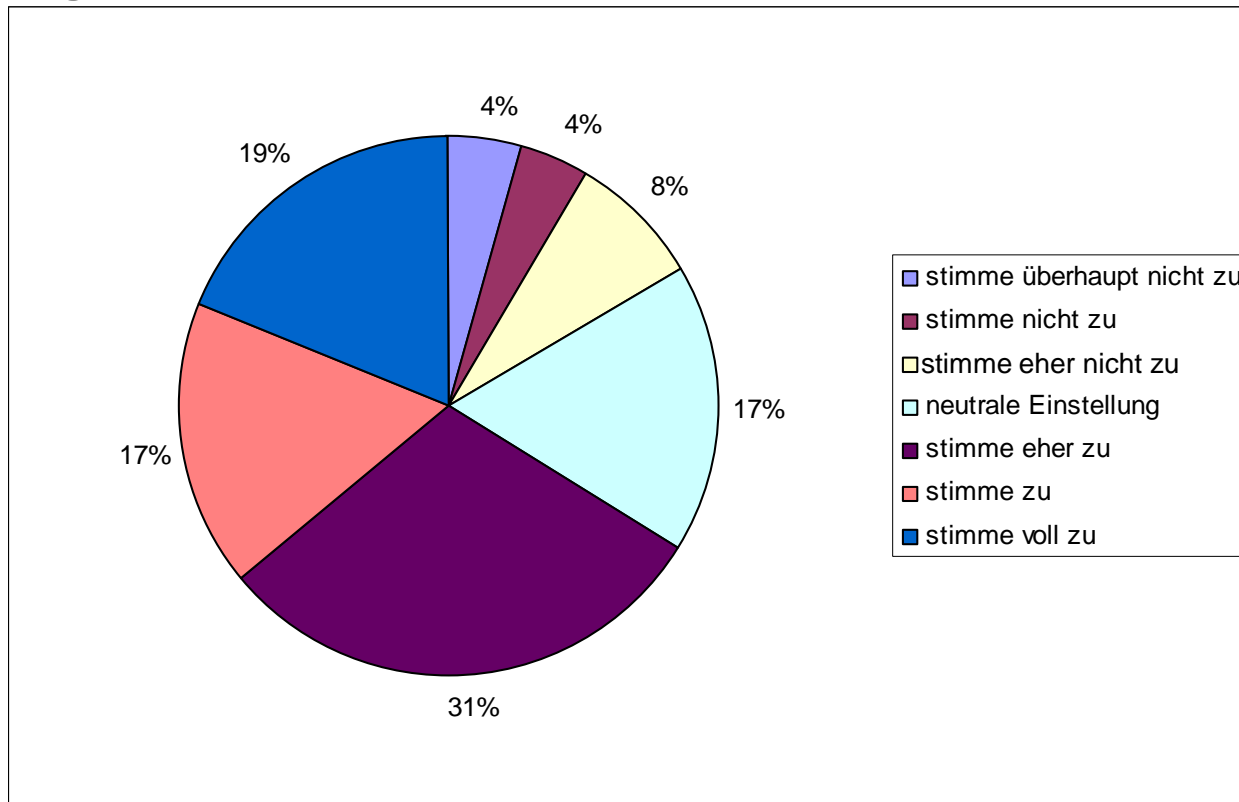
„Ich habe mich intensiv mit Qualitätsmerkmalen von Malerarbeiten beschäftigt“



Arithmetischer Mittelwert: 3,79 - Median: 4.

# Die Plattformnutzer: Interesse und Urteilsvermögen IV (Tischler)

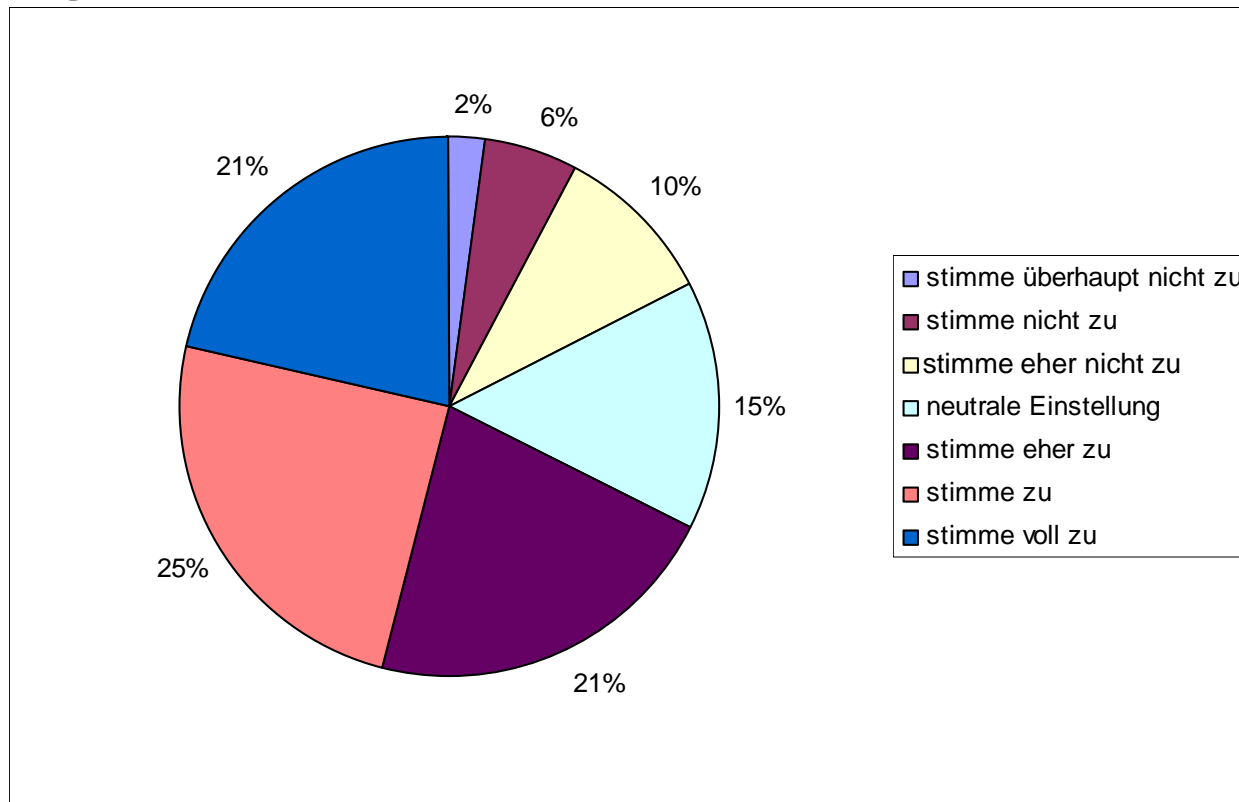
„Ich habe mich intensiv mit Qualitätsmerkmalen von Tischlerarbeiten beschäftigt“



Arithmetischer Mittelwert: 4,92 - Median: 5.

# Die Plattformnutzer: Interesse und Urteilsvermögen IV (Fliesenleger)

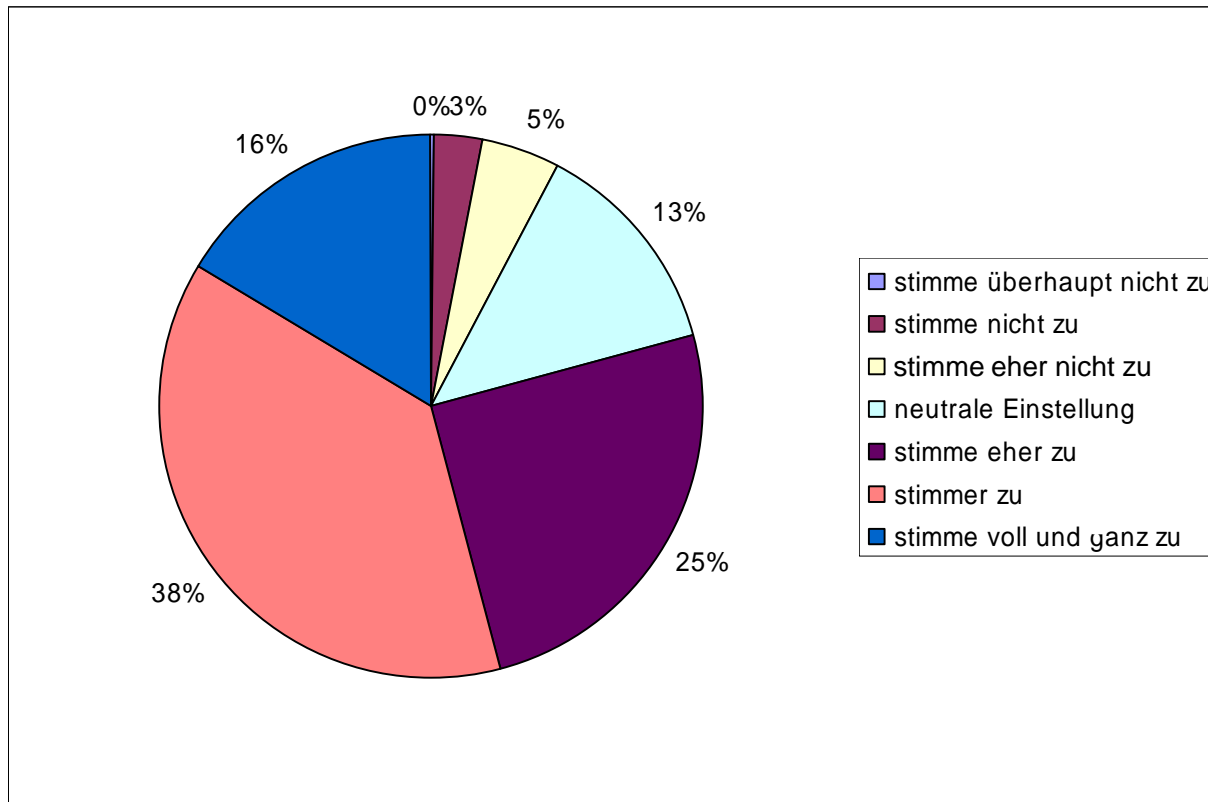
„Ich habe mich intensiv mit Qualitätsmerkmalen von Fliesenlegerarbeiten beschäftigt“



Arithmetischer Mittelwert: 5,07 - Median: 5.

# Die Plattformnutzer: Sorgfalt bei der Auswahl der Anbieter (Maler)

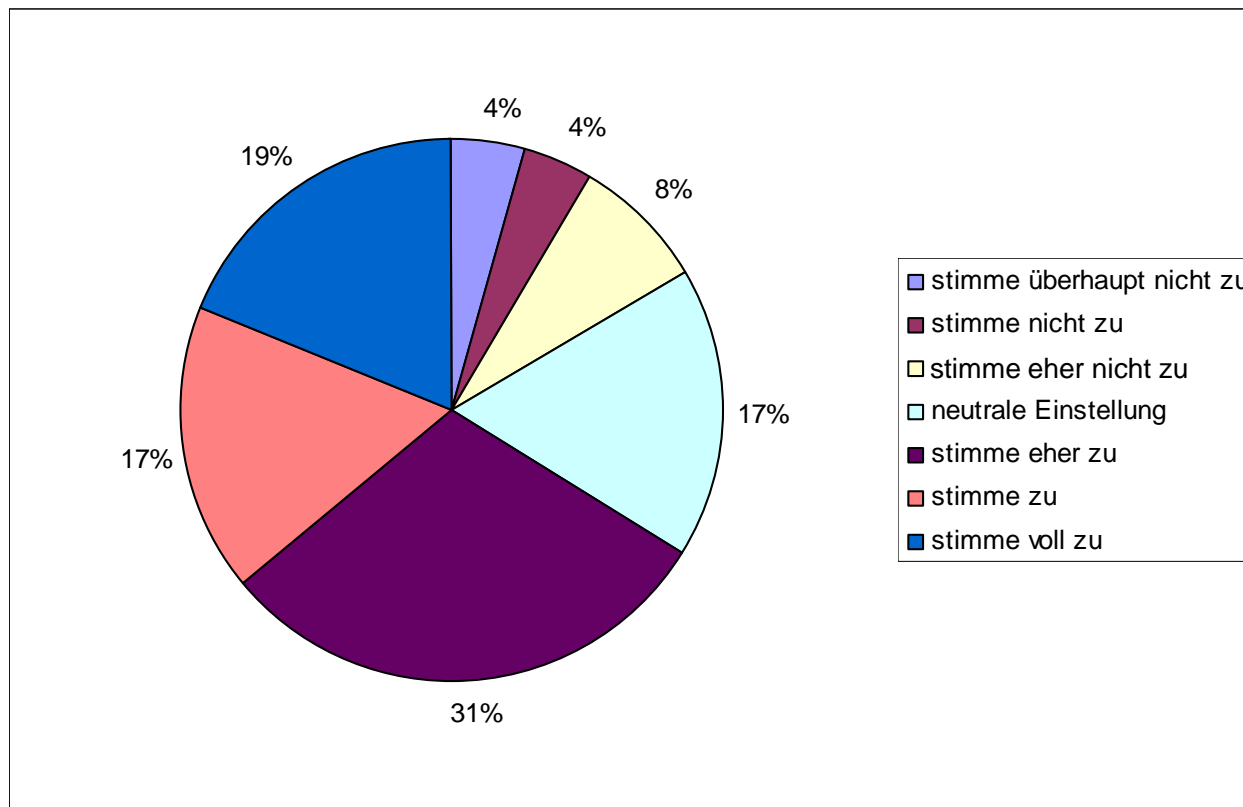
„Ich werde mich sorgfältig mit der Auswahl eines bestimmten Malers befassen.“



Arithmetischer Mittelwert: 5,38 - Median: 6.

# Die Plattformnutzer: Sorgfalt bei der Auswahl der Anbieter (Tischler)

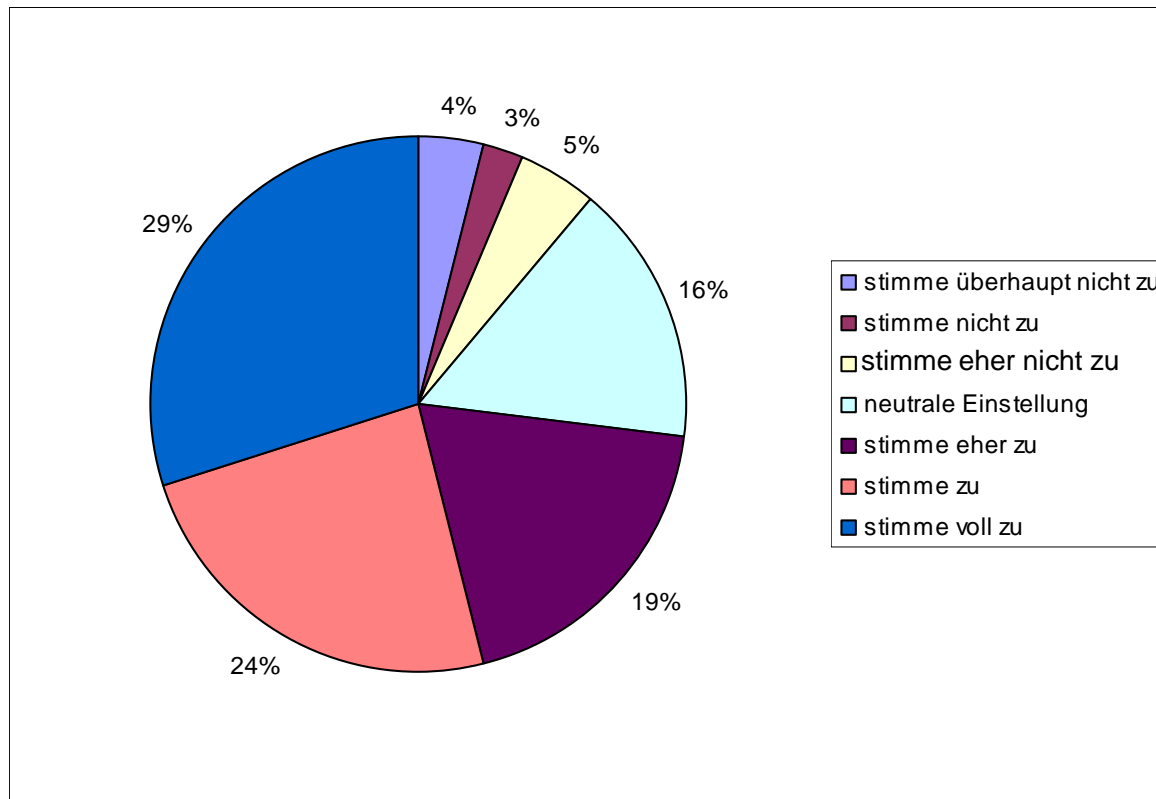
„Ich werde mich sorgfältig mit der Auswahl eines bestimmten Tischlers befassen.“



Arithmetischer Mittelwert: 5,25 - Median: 5.

# Die Plattformnutzer: Sorgfalt bei der Auswahl der Anbieter (Fliesenleger)

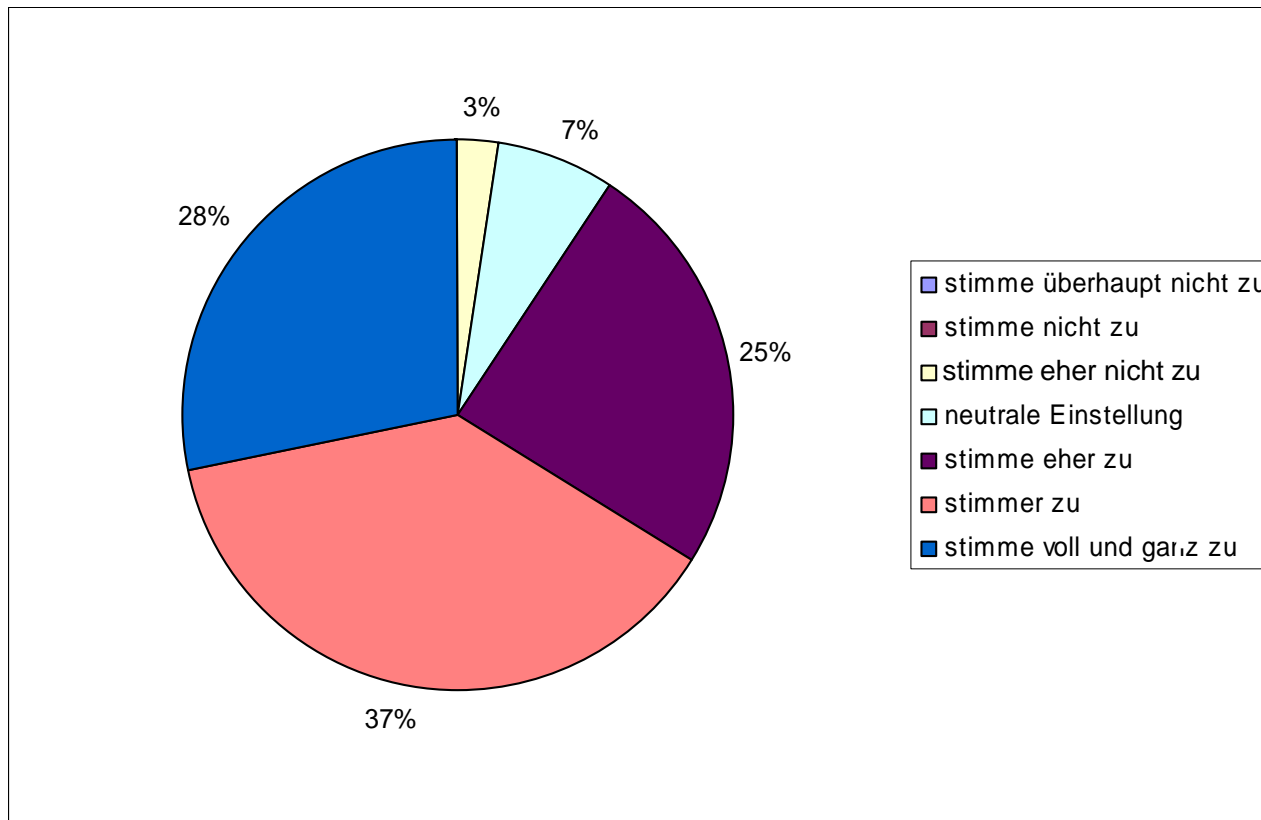
„Ich werde mich sorgfältig mit der Auswahl eines bestimmten Fliesenlegers befassen.“



Arithmetischer Mittelwert: 5,36 - Median: 6.

# Das Risiko der Auswahl eines falschen Malers wird als sehr signifikant eingeschätzt

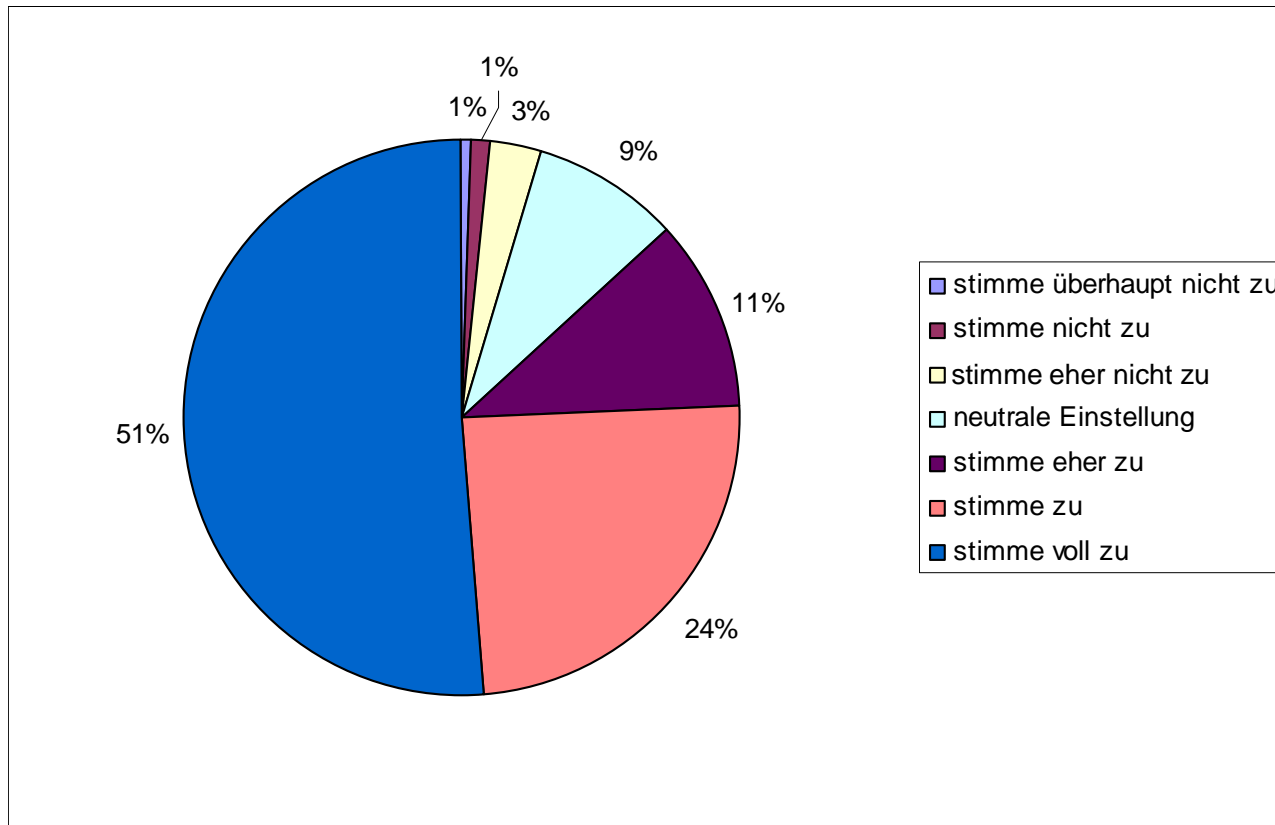
„Den falschen Maler auszuwählen, ist durchaus ein Risiko“



Arithmetischer Mittelwert: 5,82 - Median: 6.

# Auch bei der Auswahl eines Tischlers wird dieses Risiko empfunden

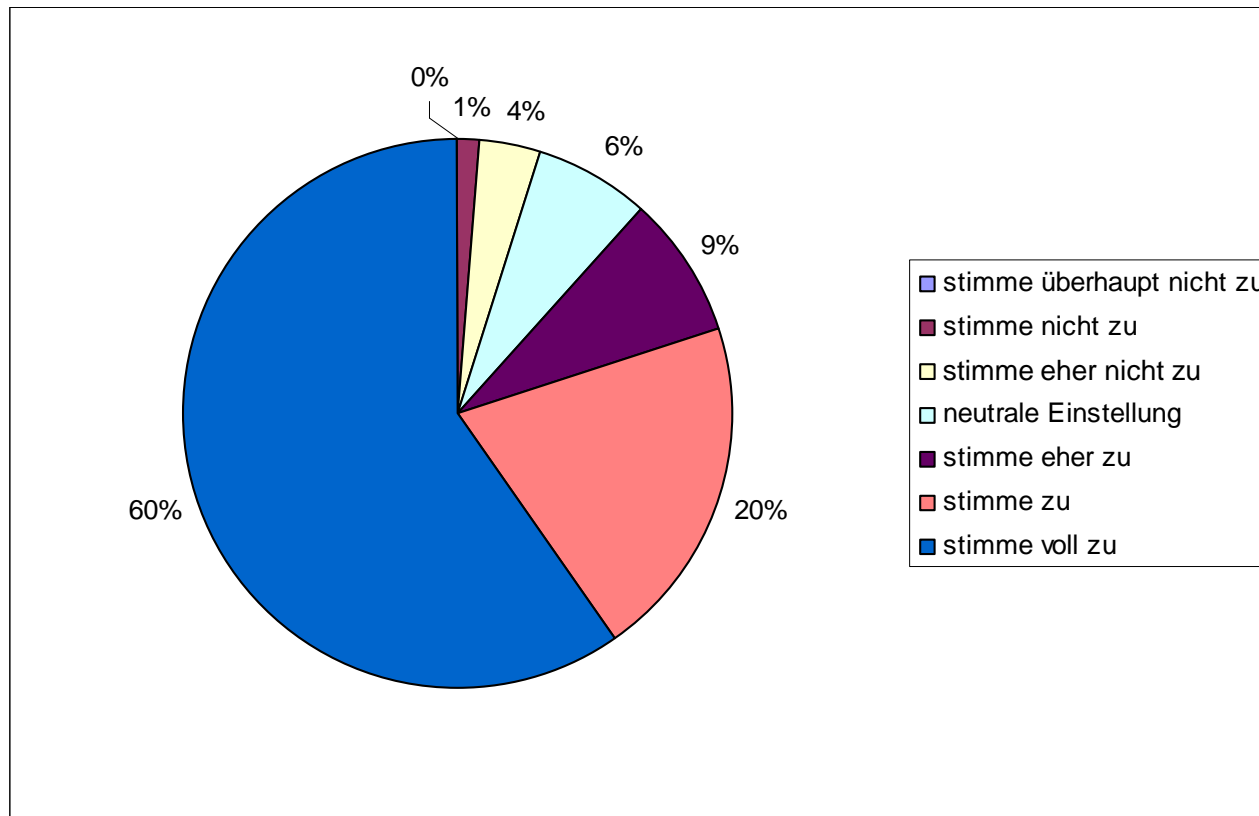
„Den falschen Tischler auszuwählen, ist durchaus ein Risiko“



Arithmetischer Mittelwert: 6,06 - Median: 7.

# Ebenso bei der Auswahl eines Fliesenlegers

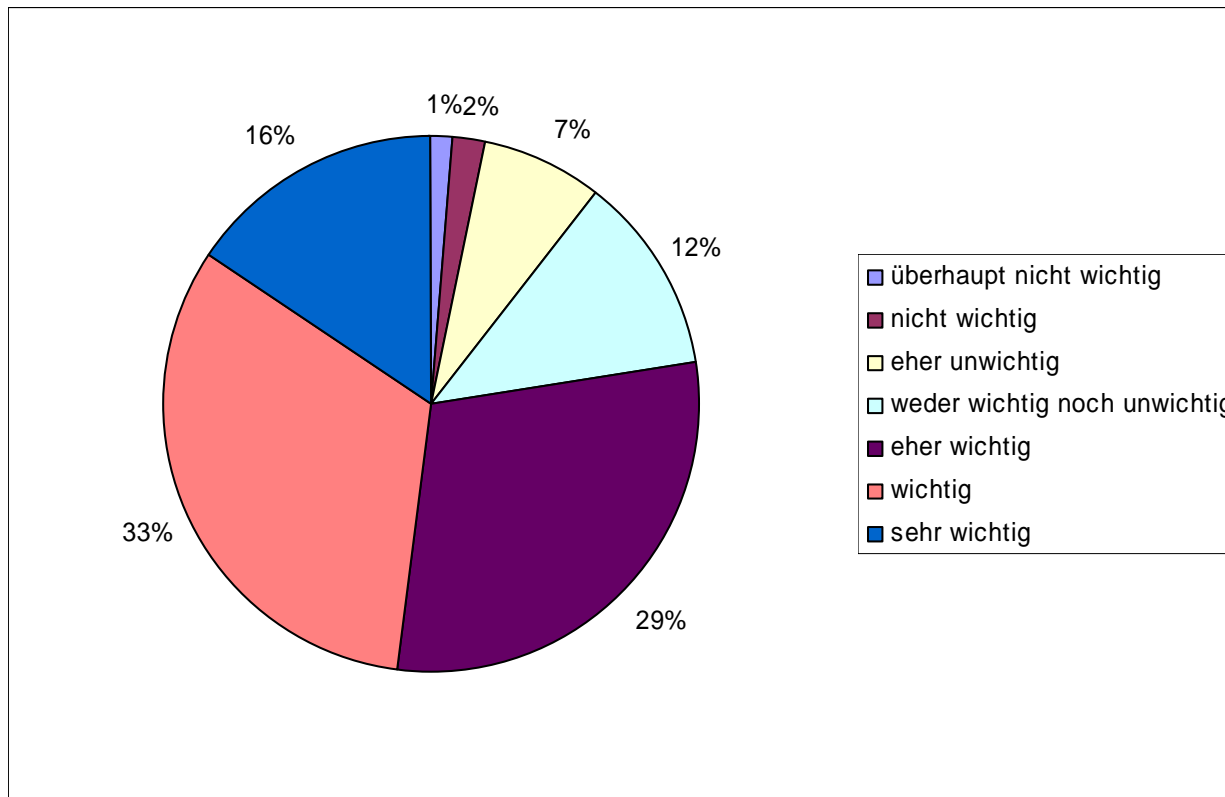
„Den falschen Fliesenleger auszuwählen, ist durchaus ein Risiko“



Arithmetischer Mittelwert: 6,22 - Median: 7.

# Dabei zählt vor allem die Bewertung des Arbeitsergebnisses eines Malers durch andere.

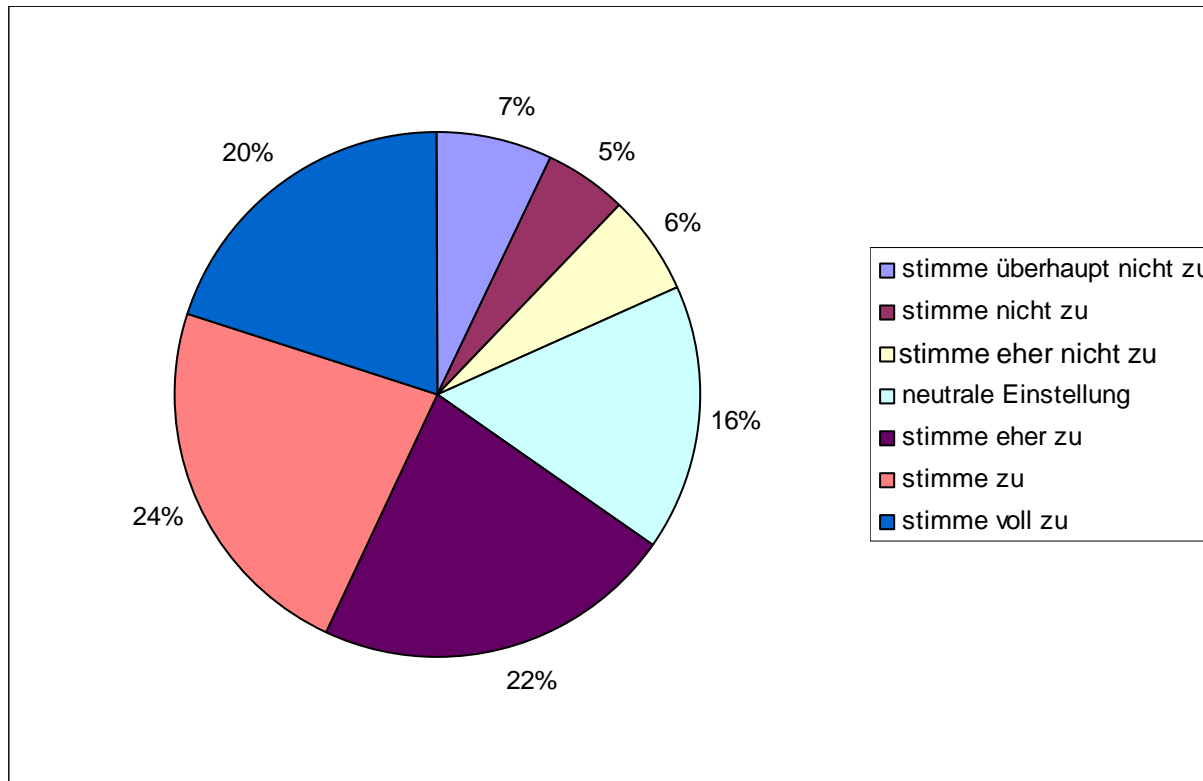
„Wie wichtig ist Ihnen die Bewertung des Arbeitsergebnisses des Malers durch andere?“



Arithmetischer Mittelwert: 5,26 - Median: 5.

# Die Bewertungen von Tischlern sind den Nutzern genauso wichtig ...

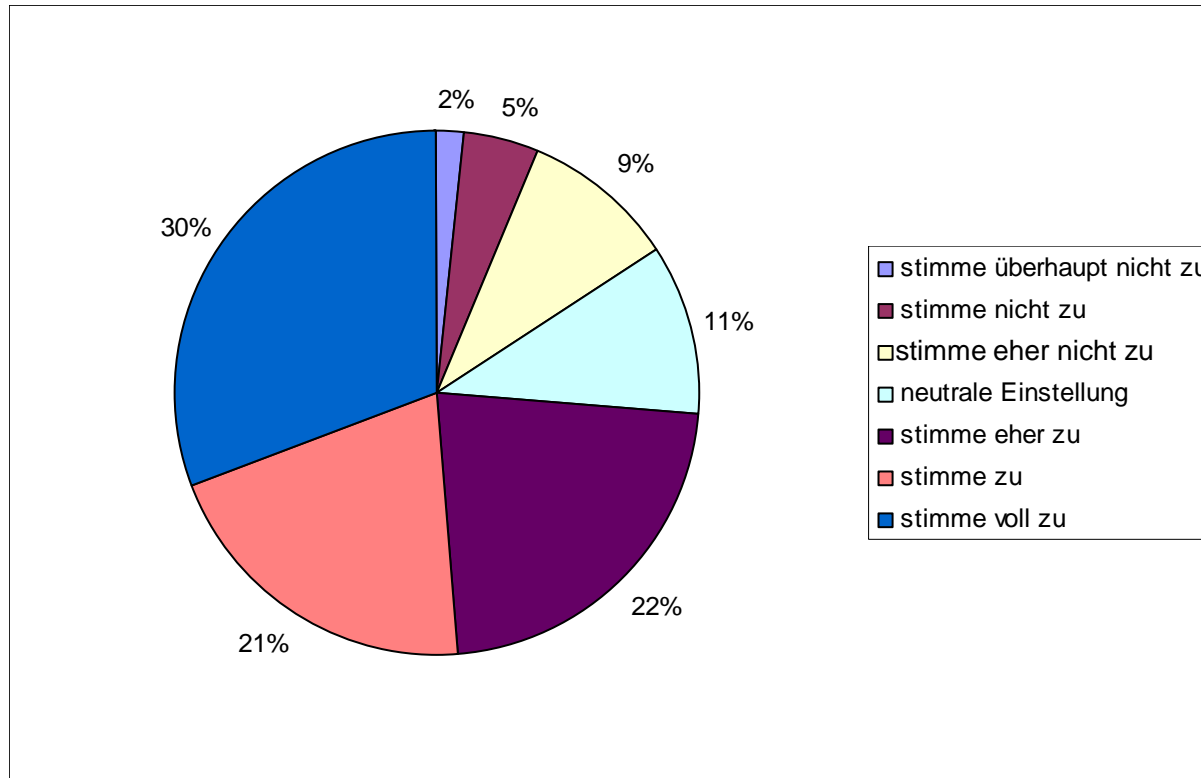
„Wie wichtig ist Ihnen die Bewertung des Arbeitsergebnisses des Tischlers durch andere?“



Arithmetischer Mittelwert: 4,91 - Median: 5.

## ... wie die von Fliesenlegern

„Wie wichtig ist Ihnen die Bewertung des Arbeitsergebnisses des Fliesenlegers durch andere?“



Arithmetischer Mittelwert: 5.32 - Median: 6.



# Preis, Qualität und die Auswahlentscheidung

# Qualitätswahrnehmung im Ausschreibungsprozess I

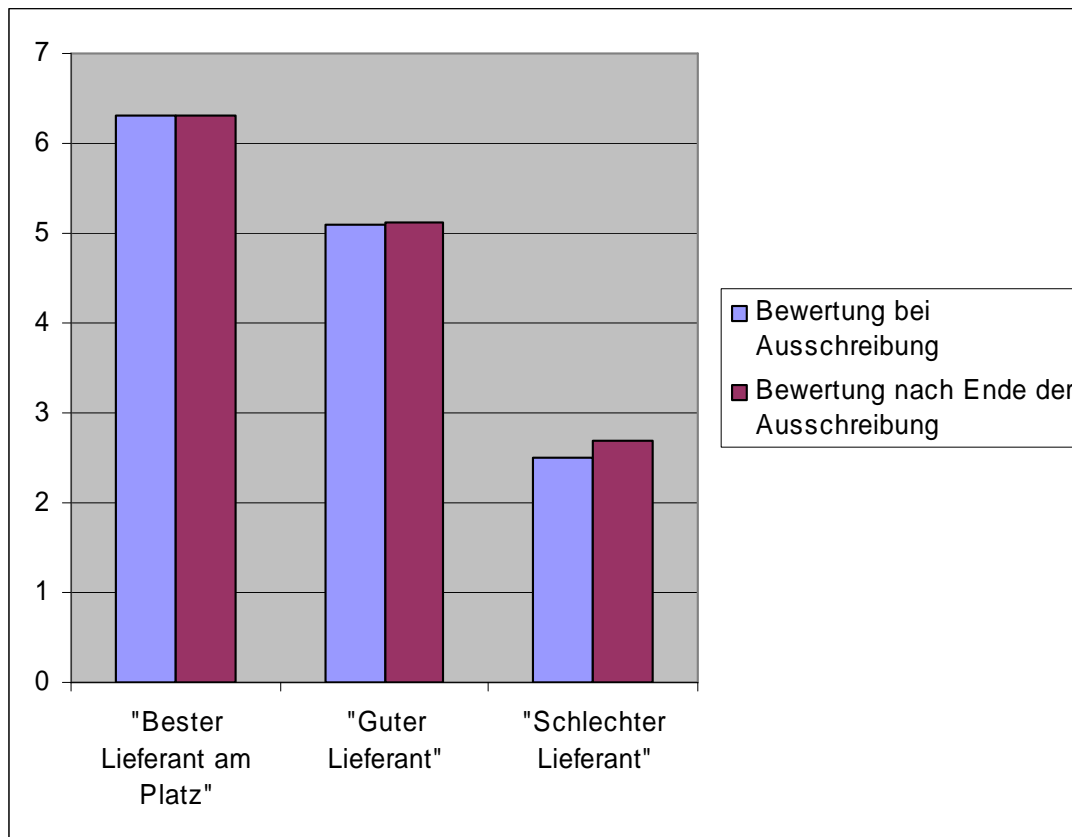
Wie vergleichen Auftraggeber die Handwerker und ihre Angebote?

Ermittelt über einen Vergleich typisierter Lieferanten:

Merkmale	Lieferant 1: "Einer der besten Maler/ Tischler/Fliesenleger"	Lieferant 2: "Guter Maler/Tischler/ Fliesenleger"	Lieferant 3: "Schlechter Maler/ Tischler/Fliesenleger"
Qualität	"Gute Arbeit", "einer der besten Lieferanten am Platz", "guter Service"	Insgesamt positiv bewertet	"Schleppende Ausführung der Arbeiten", gemischte Qualität
Reputation	Zahlreiche, ausschließlich gute Bewertungen	2 Referenzen, überwiegend positive aber auch eine negative Bewertung	Wenige Aufträge mit gemischten Bewertungen
Nähe	vor Ort	25 km entfernt	"weit entfernt"

# Qualitätswahrnehmung im Ausschreibungsprozess II (Maler)

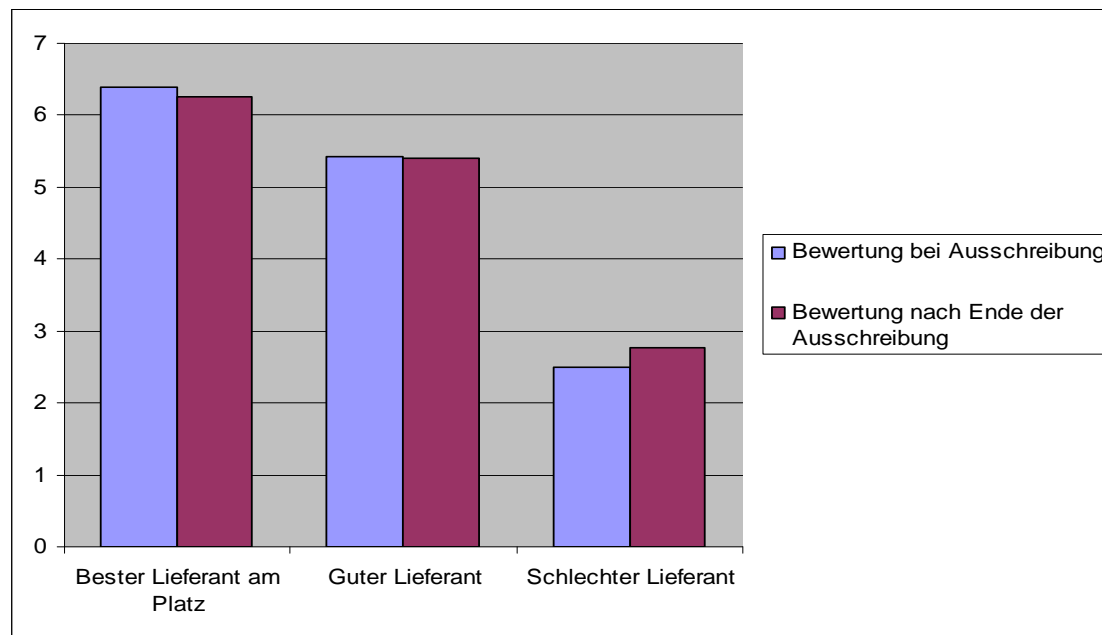
Beurteilung der Referenzunternehmen (7-stufige Likert-Skala) bei **Ausschreibungsbeginn** und bei **Auftragsvergabe**: Änderung der Qualitätswahrnehmung (Malerarbeiten)!



**Fazit:**  
Der Ausschreibungsprozess hat bei Malerarbeiten **keinen** signifikanten Einfluss auf die Qualitätswahrnehmung!

# Qualitätswahrnehmung im Ausschreibungsprozess II (Tischler)

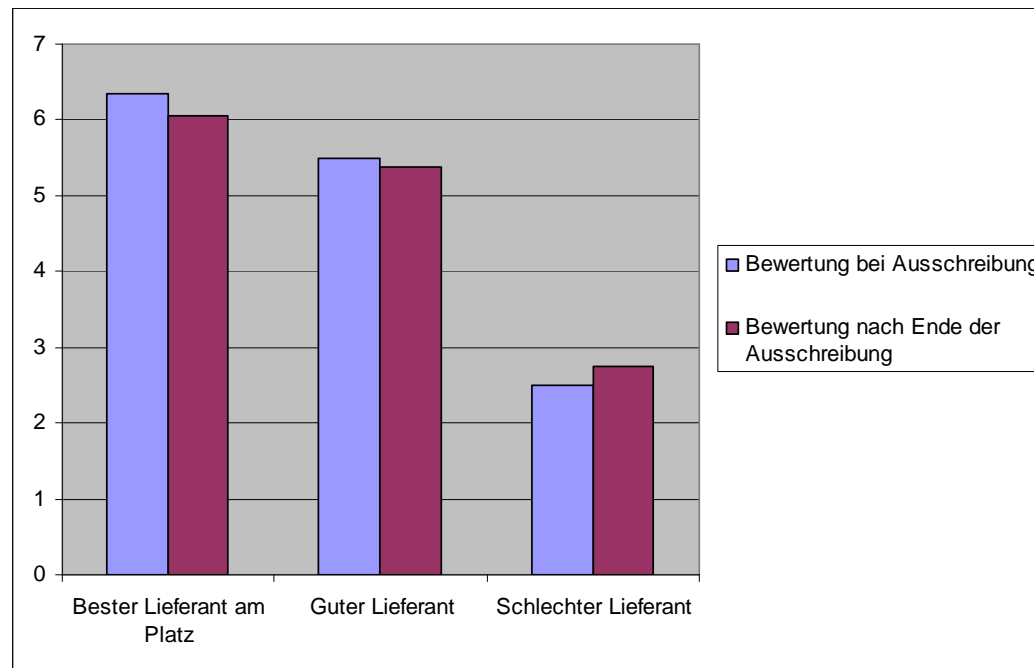
Beurteilung der Referenzunternehmen (7-stufige Likert-Skala) bei **Ausschreibungsbeginn** und bei **Auftragsvergabe**: Änderung der Qualitätswahrnehmung (Tischlerarbeiten)!



**Fazit:**  
Der Ausschreibungsprozess hat bei Tischlerarbeiten **keinen** signifikanten Einfluss auf die Qualitätswahrnehmung!

# Qualitätswahrnehmung im Ausschreibungsprozess II (Fliesenleger)

Beurteilung der Referenzunternehmen (7-stufige Likert-Skala) bei **Ausschreibungsbeginn** und bei **Auftragsvergabe**: Änderung der Qualitätswahrnehmung (Fliesenlegerarbeiten)!

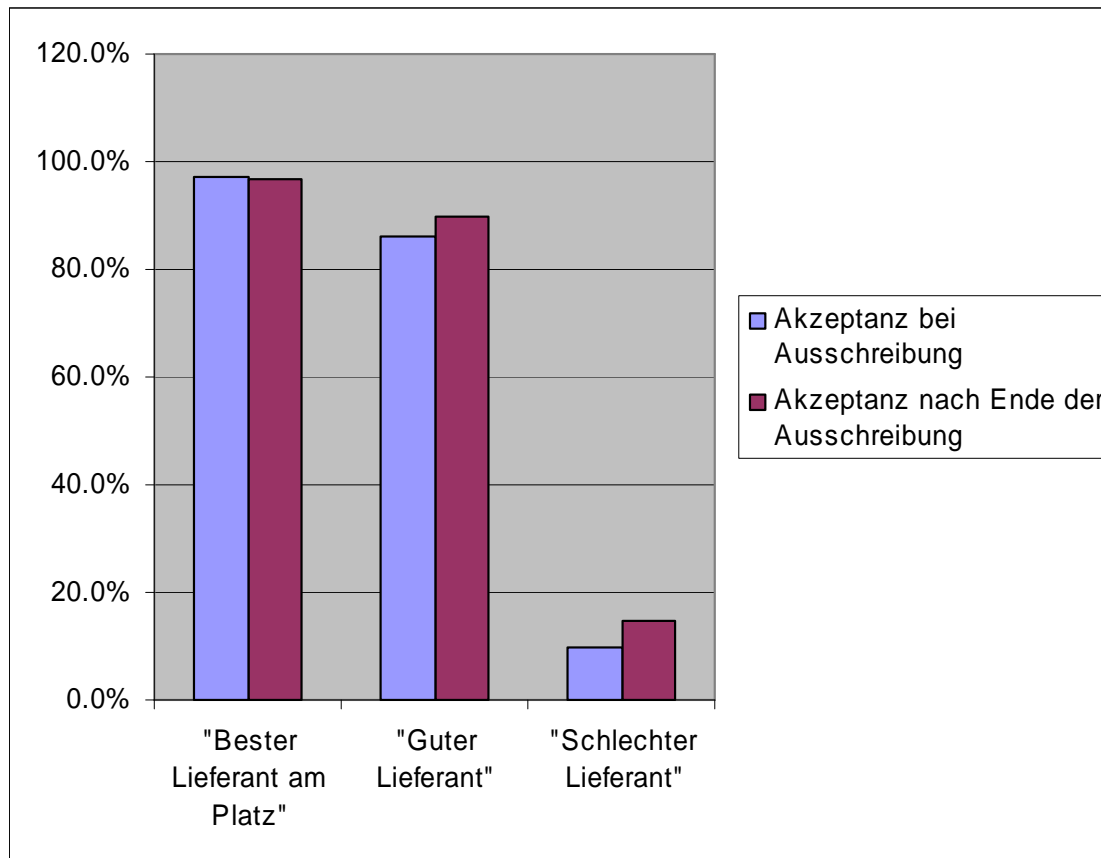


**Fazit:**  
Der Ausschreibungsprozess hat bei Fliesenlegerarbeiten **keinen** signifikanten Einfluss auf die Qualitätswahrnehmung!

Leichte Tendenz zur Verringerung der Abstände zwischen den Lieferanten.

# Einfluss des Ausschreibungsprozesses auf die Akzeptanz von Lieferanten (Maler)

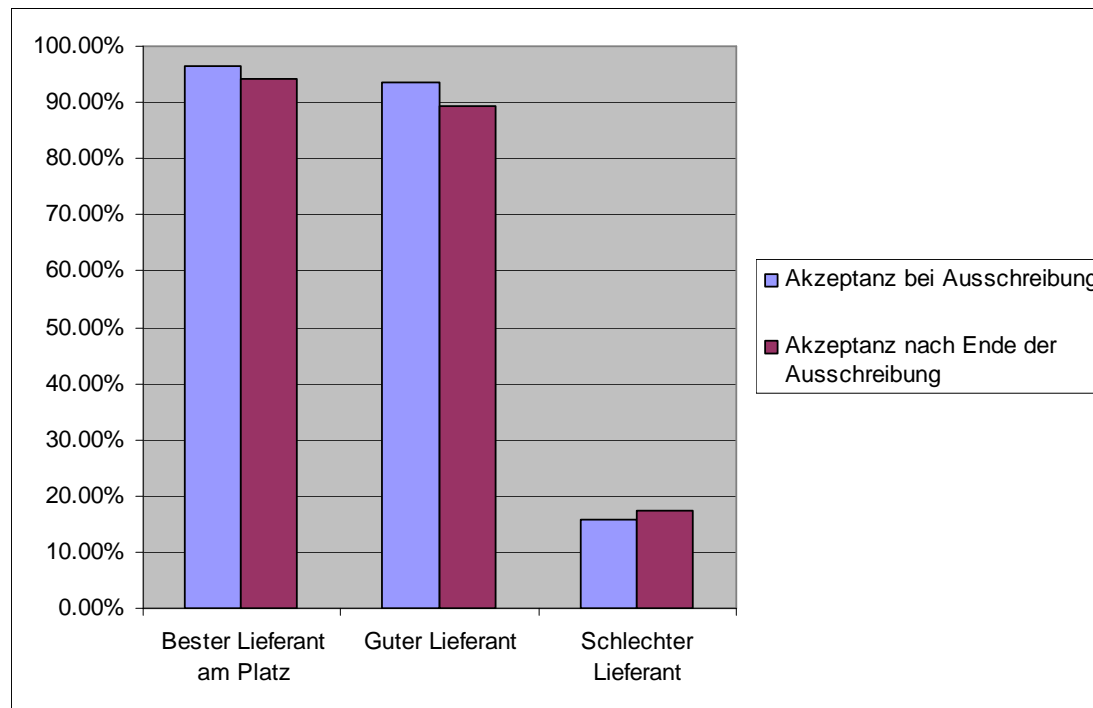
„Ich könnte mir vorstellen, diesem Malerbetrieb den Auftrag zu geben“



**Fazit:**  
Der Ausschreibungsprozess hat **keinen** signifikanten Einfluss auf die Akzeptanz der Anbieter!

# Einfluss des Ausschreibungsprozesses auf die Akzeptanz von Lieferanten (Tischler)

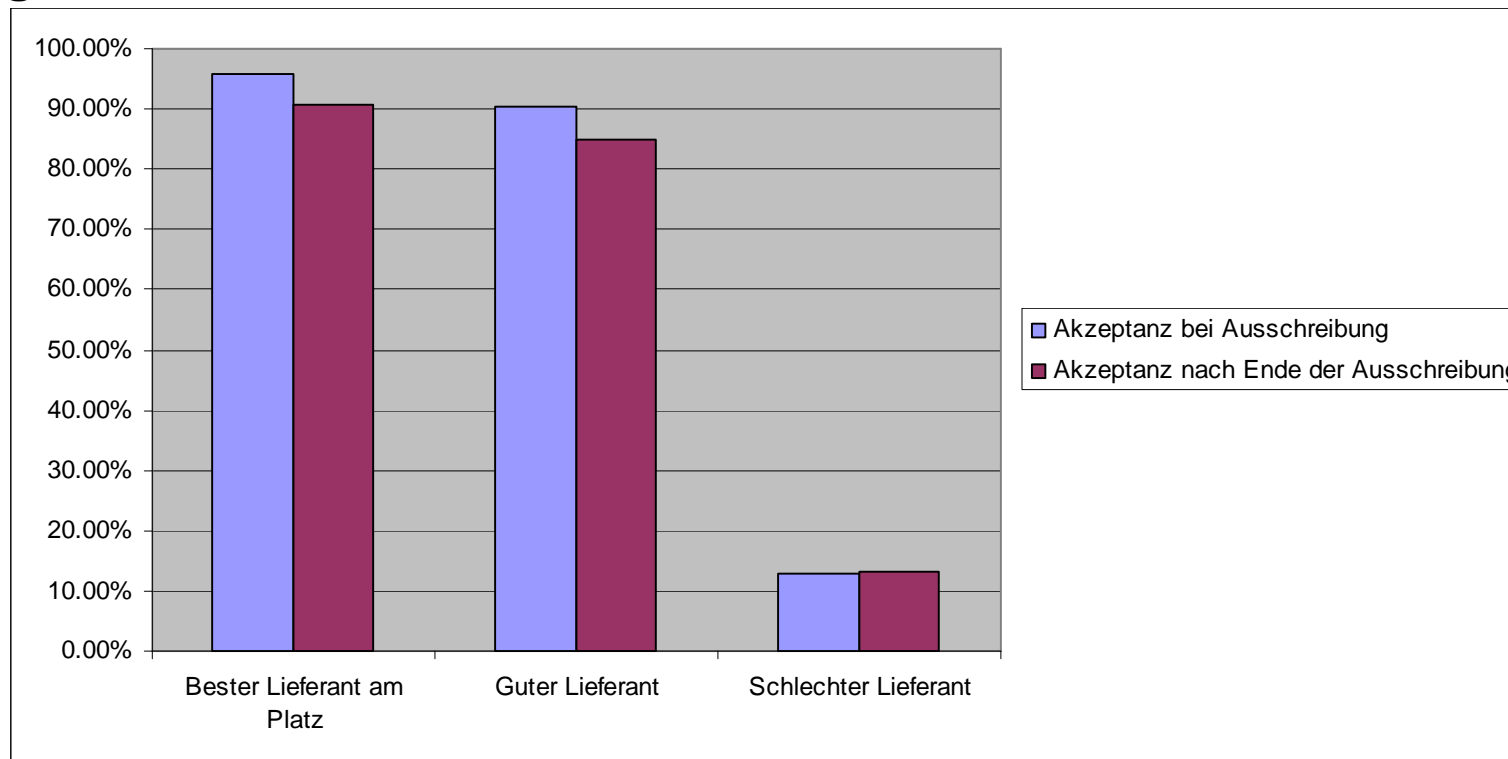
„Ich könnte mir vorstellen, diesem Tischlereibetrieb den Auftrag zu geben“



**Fazit:**  
Der Ausschreibungsprozess hat **keinen** signifikanten Einfluss auf die Akzeptanz der Anbieter!

# Einfluss des Ausschreibungsprozesses auf die Akzeptanz von Lieferanten (Fliesenleger)

„Ich könnte mir vorstellen, diesem Fliesenlegerbetrieb den Auftrag zu geben“



Leicht sinkende Akzeptanz bei den guten Anbietern.

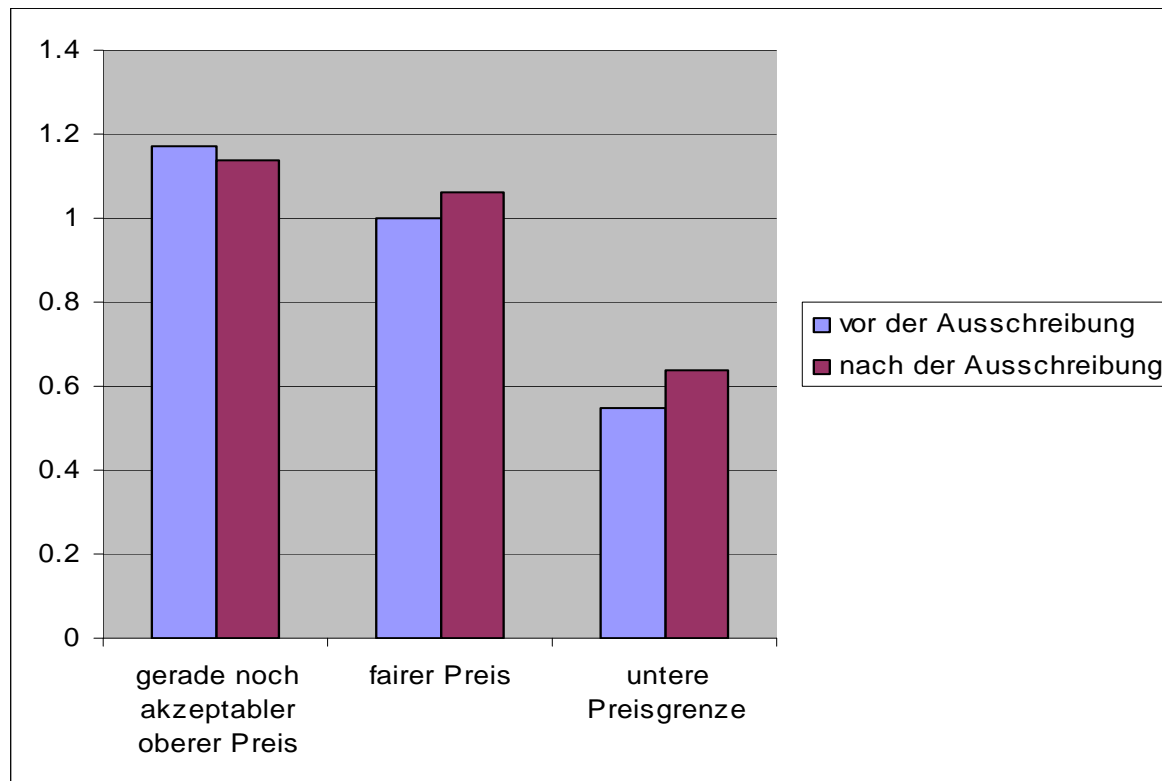
# Einfluss des MyHammer Ausschreibungsprozesses auf die Zahlungsbereitschaft der Auftraggeber

## Vorgehensweise:

- Ermittlung der Zahlungsbereitschaft vor Ausschreibungsbeginn und nach Ausschreibungsende
- Abfrage von Preisspannen:
  - gerade noch akzeptabler oberer Preis
  - fairer Preis
  - noch unverdächtiger niedriger Preis
- Untersuchung auf Änderungen während des Prozesses.  
Thesen: Verringerung der Spannweite, tendenziell Reduzierung der Zahlungsbereitschaft.
- Normierung: "fairer Preis" des Top-Anbieters (Lieferant 1) ist "1"

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Maler 1)

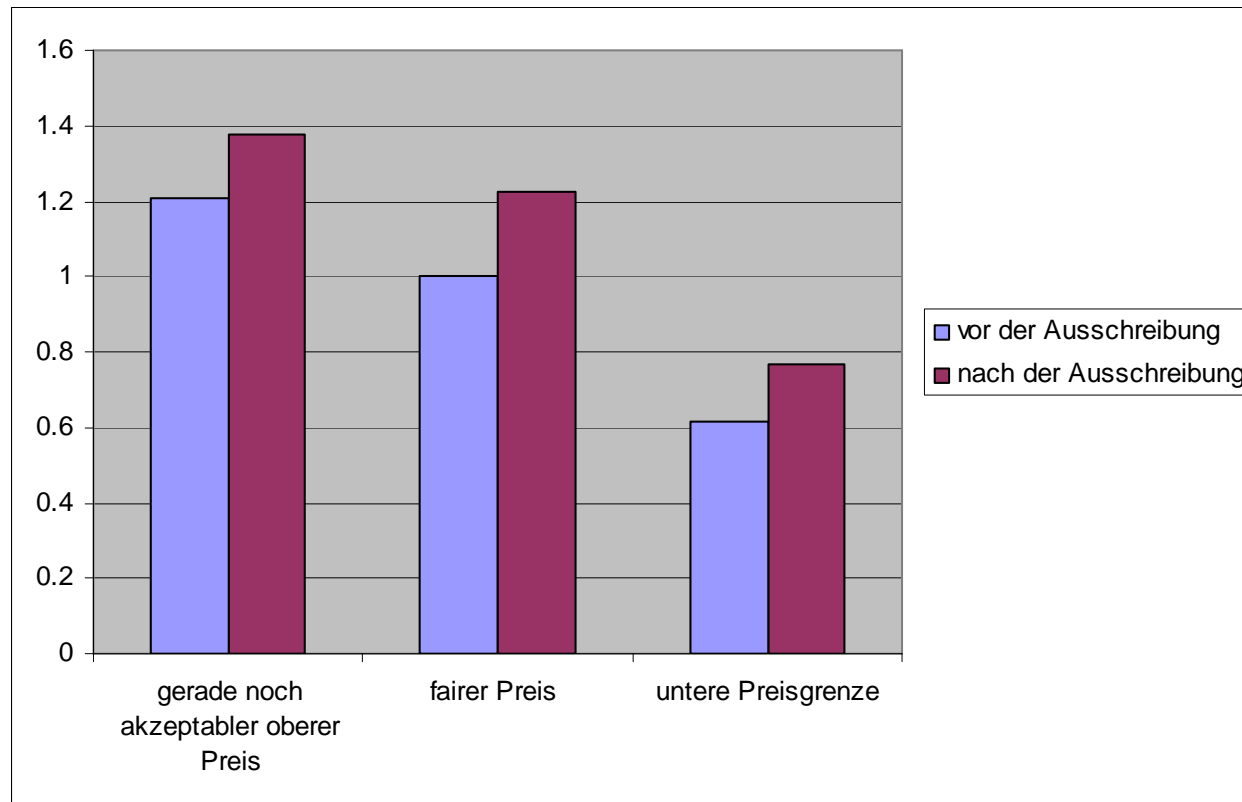
**"Bester Lieferant am Platz": Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Malerarbeiten.**



**Fazit:**  
Annäherung der  
Preisgrenzen!  
Zahlungsbereitschaft  
steigt!

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Tischler 1)

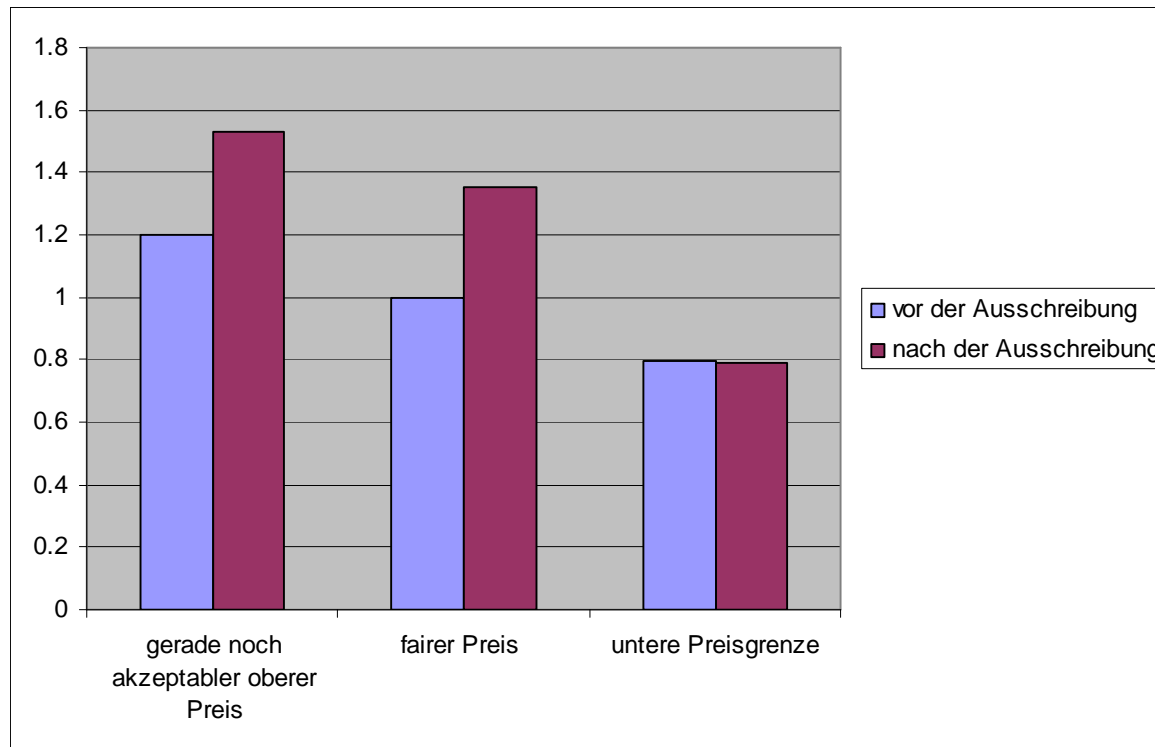
**"Beste Lieferant am Platz": Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Tischlerarbeiten.**



**Fazit:**  
Anstieg der Zahlungsbereitschaft durch den Ausschreibungsprozess!

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Fliesenleger 1)

**"Bester Lieferant am Platz": Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Fliesenlegerarbeiten.**

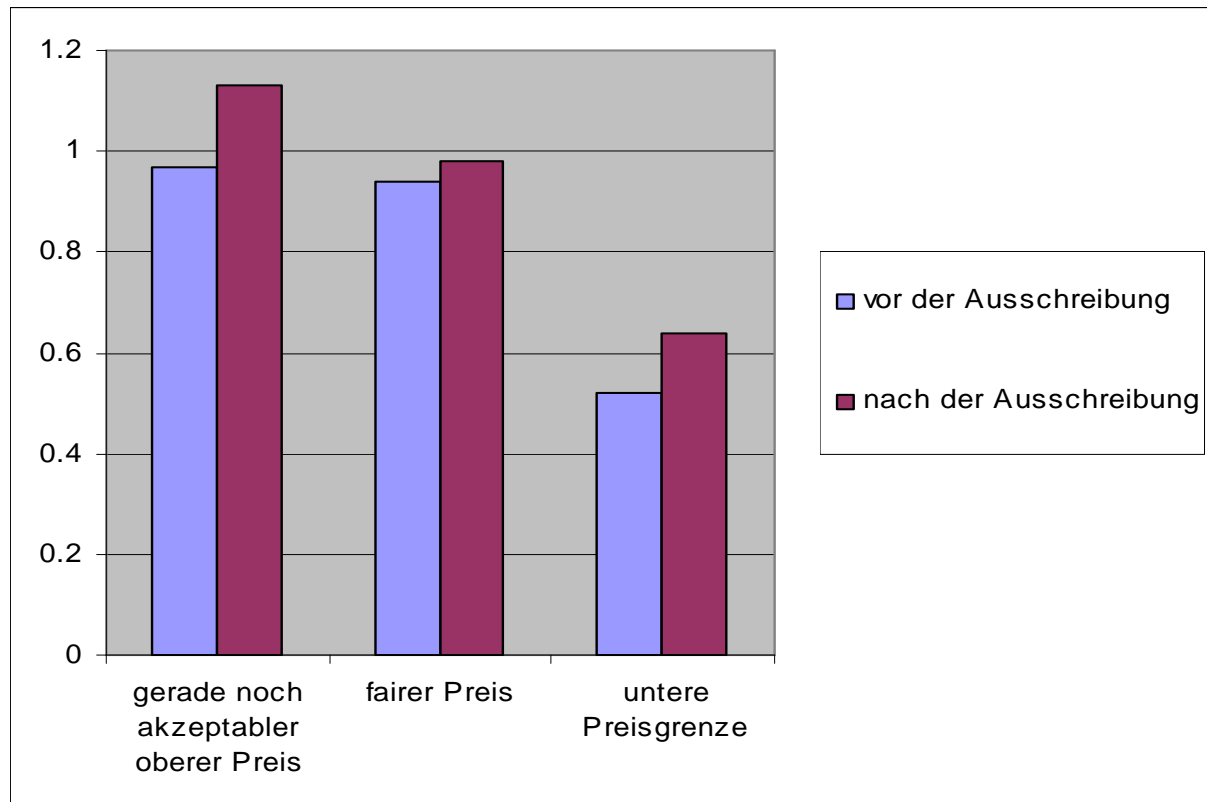


Fazit:

Fair empfundener Preis  
und obere Preisgrenze  
**steigen** deutlich!

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Maler 2)

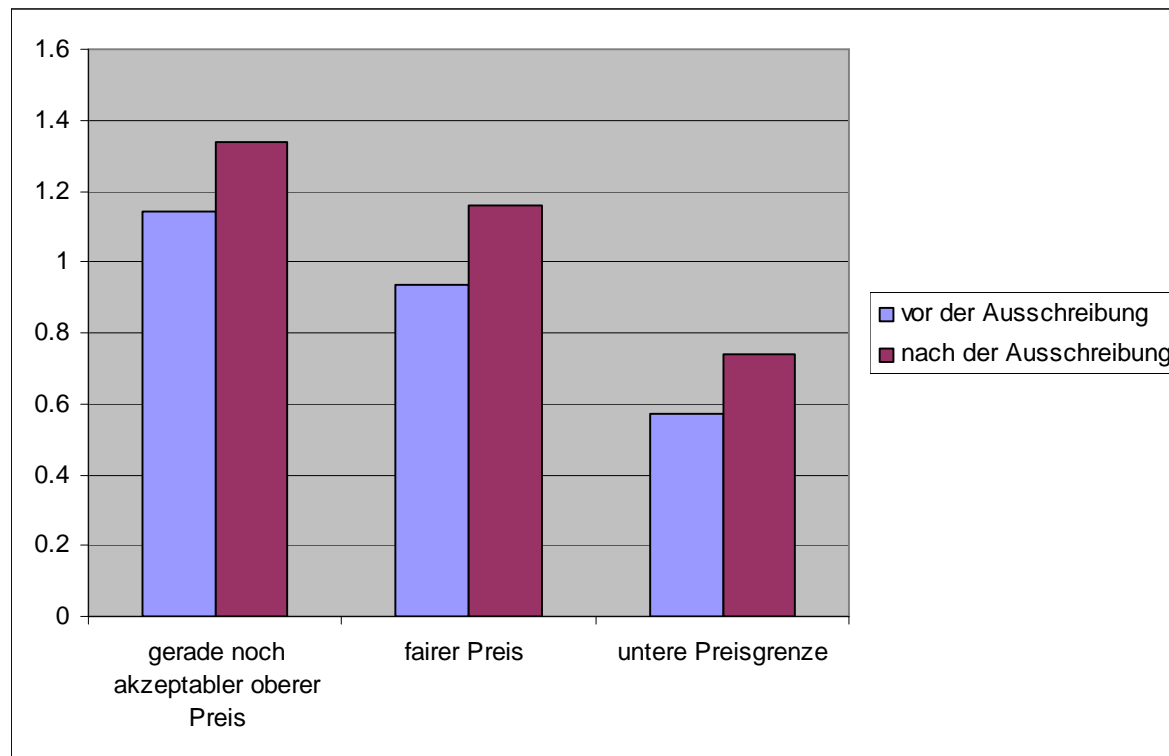
**"Guter Lieferant": Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Malerarbeiten.**



**Fazit:**  
Zahlungsbereitschaft  
**steigt** im  
Ausschreibungsprozess!

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Tischler 2)

**"Guter Lieferant": Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Tischlerarbeiten.**

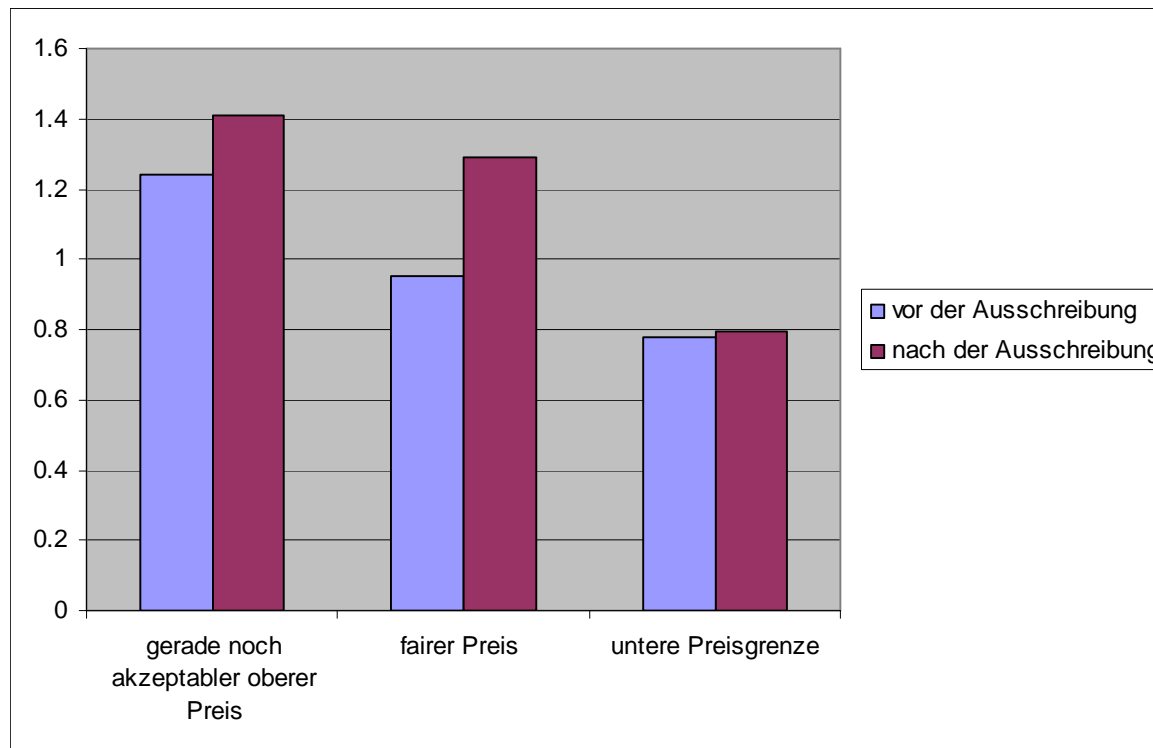


**Fazit:**  
Zahlungsbereitschaft **steigt** im Ausschreibungsprozess!

Zahlungsbereitschaft ca. 5-6 % unter der für den besten Lieferanten.

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Fliesenleger 2)

„Guter Lieferant“: Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Fliesenlegerarbeiten.

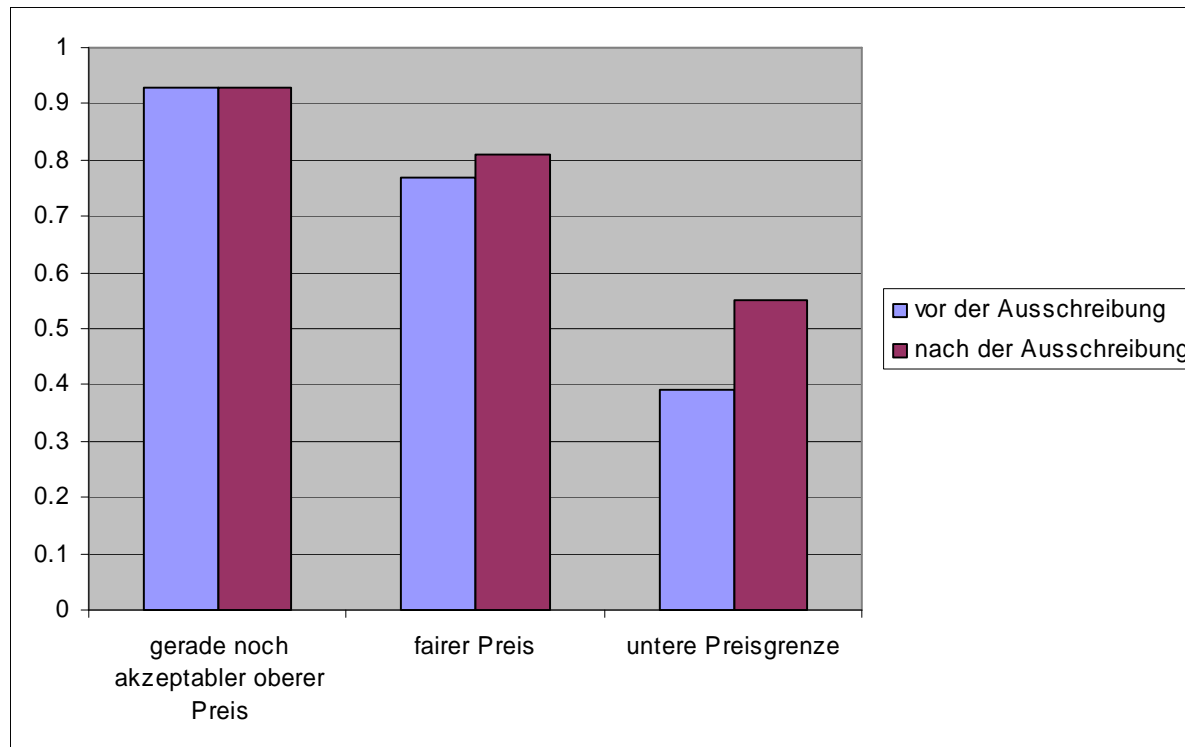


**Fazit:**  
Zahlungsbereitschaft **steigt** im Ausschreibungsprozess!

Zahlungsbereitschaft kaum weniger als beim besten Lieferanten.

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Maler 3)

„Schlechter Lieferant“: Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Malerarbeiten.

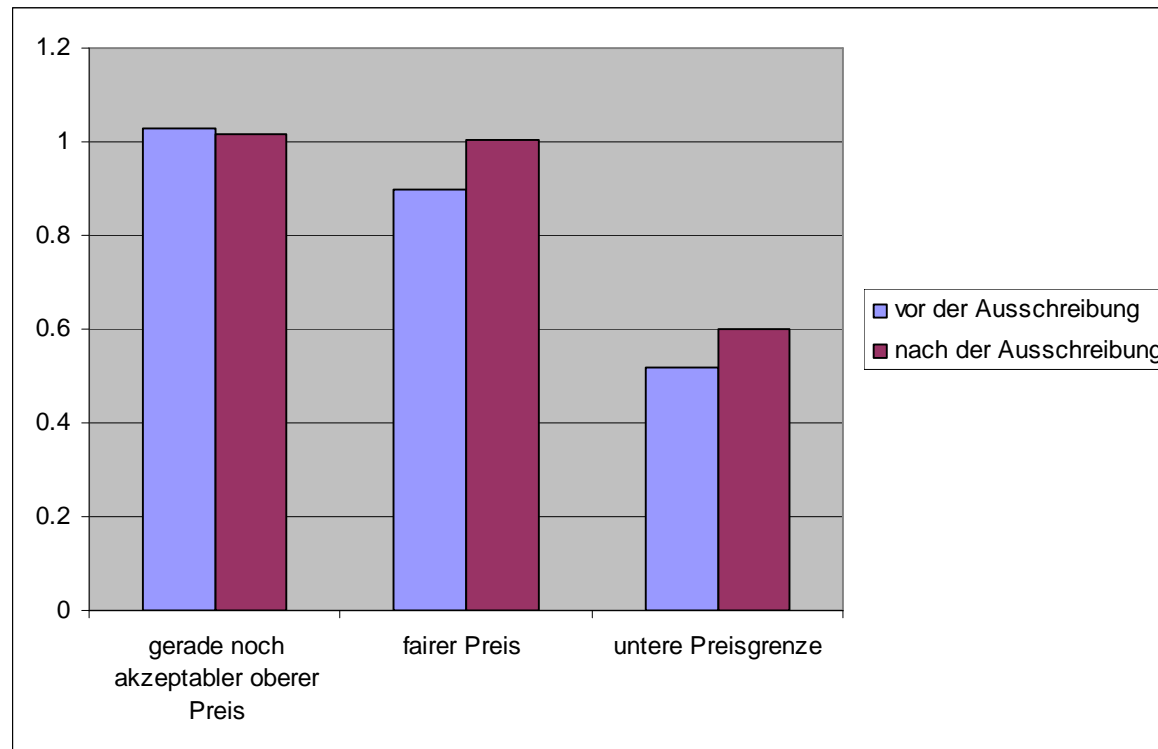


Fazit:

1. Annäherung der Preisgrenzen während der Ausschreibung!
2. Zahlungsbereitschaft steigt im Ausschreibungsprozess!

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Tischler 3)

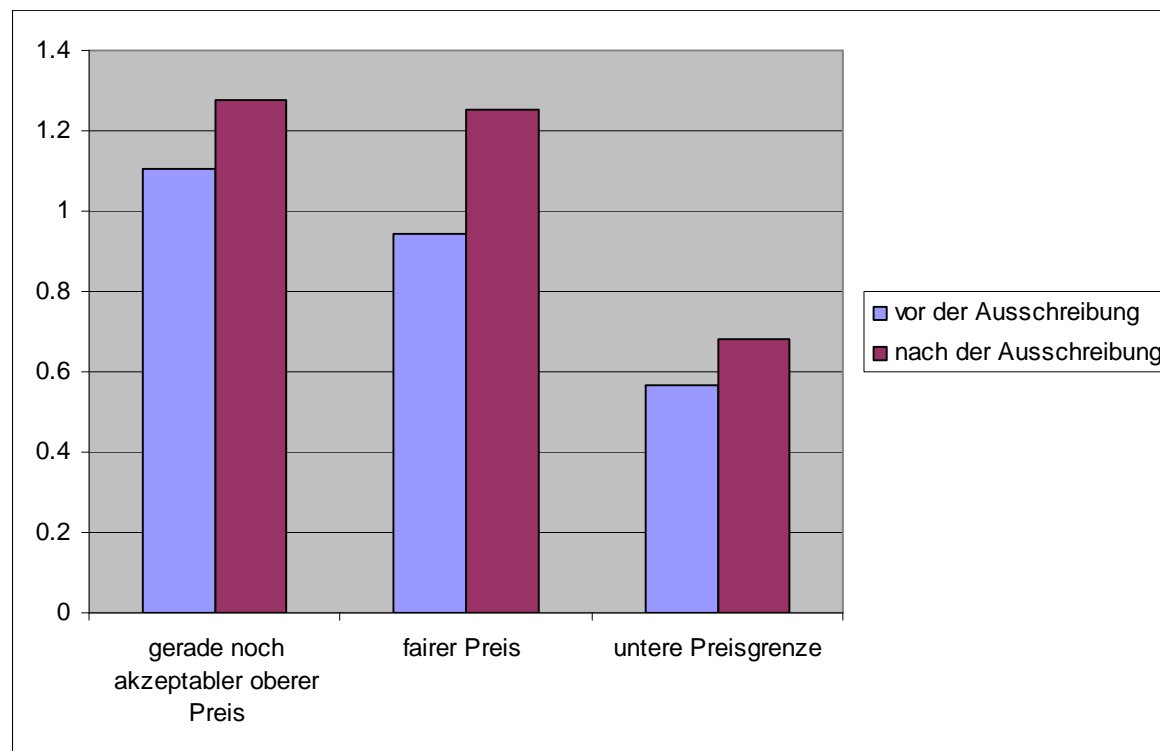
„Schlechter Lieferant“: Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Tischlerarbeiten.



**Fazit:**  
Annäherung der  
Preisgrenzen während  
der Ausschreibung!

# Variation der Zahlungsbereitschaft (Fliesenleger 3)

„Schlechter Lieferant“: Veränderung der Zahlungsbereitschaft im Ausschreibungsprozess bei Fliesenlegerarbeiten.



Fazit:

1. Zahlungsbereitschaft steigt im Ausschreibungsprozess!

2. Fairer Preis und obere Preisgrenze nur ca. 10% unter der des besten Lieferanten!

# Fazit – MyHammer ist Auftragsmotor fürs Handwerk

- MyHammer wird von den Auftraggebern sehr positiv bewertet, da MyHammer bei der Auswahl von Dienstleistern sehr hilfreich ist
- Hoher Anteil von „Erstkunden“ in allen drei Gewerken (Maler, Tischler, Fliesenleger)
- Qualität ist den Auftraggebern grundsätzlich sehr wichtig und sie sind bereit, Qualität zu honorieren
- Bei guten Anbietern fünf mal höhere Akzeptanz
- Ca. 20% höhere Zahlungsbereitschaft als bei schlechten Anbietern
- Durch den MyHammer-Ausschreibungsprozess steigt die Zahlungsbereitschaft → kein Trend zu „langfristigem Dumping“, sondern Qualität hat ihren Preis und setzt sich durch

# Unterscheidung Maler, Tischler, Fliesenleger

- Zweite Studie (Tischler / Fliesenleger) bestätigt die Ergebnisse der ersten Studie (Maler) in den wesentlichen Punkten
  - MyHammer führt dem Handwerk Neukunden zu
  - Tendenz zu steigender Zahlungsbereitschaft im Verlauf des Bietprozesses
- Bei Einstellungsfragen im Wesentlichen nur graduelle Unterschiede
- Sofern Unterschiede bestehen, so können diese auf die höherer Komplexität des Gewerkes (Tischler, Fliesenleger) zurückgeführt werden (Einschätzung eigene Kompetenz usw.)

# Kontakt Daten

Niels Genzmer  
Director Corporate Communications

MY-HAMMER AG  
Mauerstr. 79  
10117 Berlin

Tel: +49 30 23322-809  
Fax: +49 30 23322-899

E-Mail: [presse@myhammer.de](mailto:presse@myhammer.de)  
[www.myhammer.de](http://www.myhammer.de)

