



APEX Kosten, Qualität und
Lieferpünktlichkeit

Kundenbefragung 2013

www.apex-uebersetzungen.de

ISO 9001:2008
zertifiziert



Eine der am öftesten gestellten Fragen ist:...

„Wir haben Angebote von fünf verschiedenen Firmen erhalten, die im Preis wesentlich voneinander abweichen. Wie kann ich feststellen, welche Übersetzung uns das beste Preis-Leistungsverhältnis bietet?“

Bei der Ermittlung des Bestbieters für Ihr Übersetzungsprojekt werden Sie wahrscheinlich weder übermäßig hohe Kosten akzeptieren, noch den Billigstbieter auswählen, ohne Rücksicht darauf, wie dies die Qualität Ihrer Übersetzung beeinflussen kann. Stattdessen wird Ihr wichtigstes Auswahlkriterium darauf abzielen, die bestmögliche Qualität zu möglichst niedrigen Kosten zu erhalten – also **das beste Kosten/Nutzenverhältnis** für Ihre Investition.

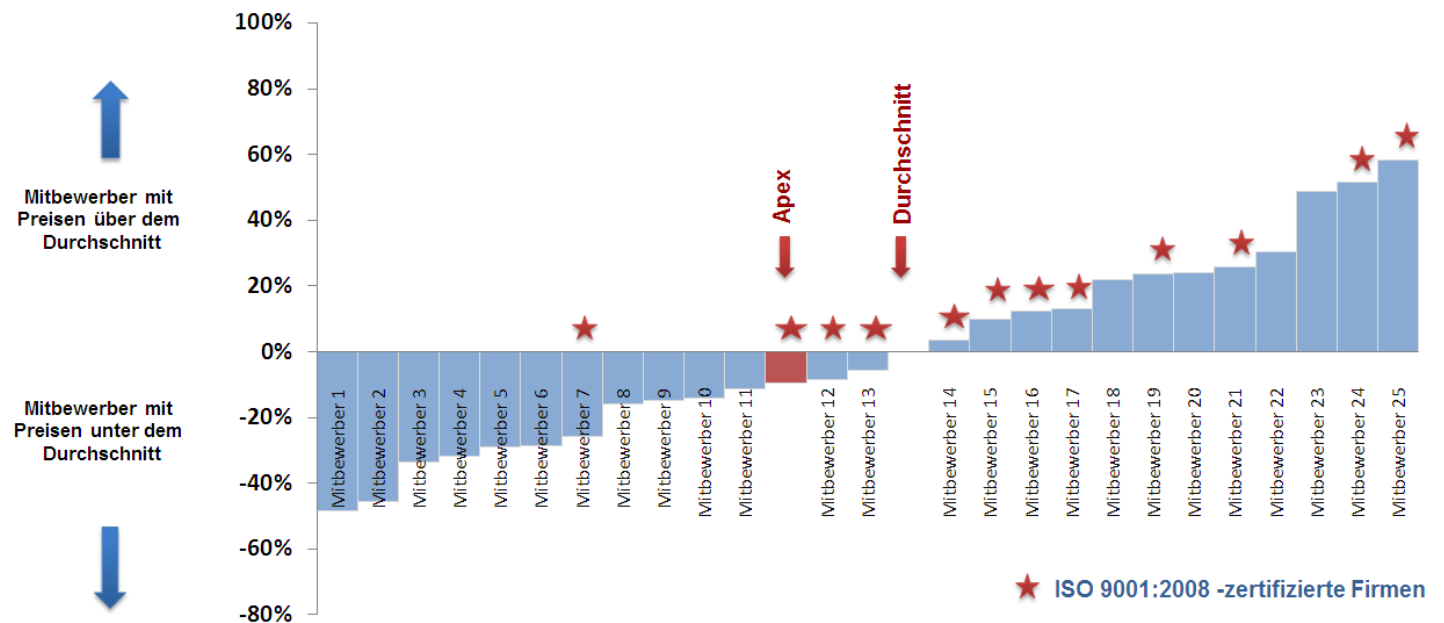
Diese Übersicht sollte Ihnen Informationen bieten, die für Ihren Auswahlprozess nützlich sein können.

(1) Mitbewerber-Preisuntersuchung - Ergebnisse:

Einmal jährlich führen wir eine detaillierte Analyse der Angebotspreise unserer Mitbewerber durch, um unsere preisliche Position im Markt besser verstehen zu können.

Das nachstehende Diagramm zeigt das Ergebnis unserer Analyse von April 2013.

Projektkostenvergleich unter 25 Mitbewerbern



Ergebnisse: Von den 25 untersuchten Unternehmen waren 14 Firmen teurer als Apex, 11 Firmen waren billiger. Die Übersetzungspreise von APEX lagen in dieser Untersuchung von 26 Mitbewerbern **10 % unter dem Durchschnitt**, und mit einem gewichteten Wert von 41 % im unteren Mittelfeld aller untersuchten Firmen.

Unter den ISO-zertifizierten Übersetzungsunternehmen lag APEX an der zweitgünstigsten Stelle.

Zwei Geschäftsmodelle für Übersetzungsdienstleister:

Unsere Analysen haben gezeigt, dass es – aus der Preisperspektive betrachtet – zwei unterschiedliche Gruppen von Übersetzungsfirmen mit einer ganz unterschiedlichen Firmenphilosophie gibt:

1. Anbieter im Bereich Billigpreis/niedrige Qualitätsstandards (Geschäftsmodell 1):

Diese Gruppe nutzt ein Geschäftsmodell, das billige Übersetzungspreise auf der Basis sehr geringer Produktionskosten und eingeschränkter oder fehlender Qualitätskontrolle anbietet. Die Konsequenz ist, dass Übersetzungen aus diesem Geschäftsmodell zwar oft sehr kurze Lieferzeiten haben, häufig aber zu niedriger Übersetzungsqualität tendieren. Dieses Geschäftsmodell ist darauf ausgerichtet, mit Preisen, die zum Teil wesentlich unter dem Branchendurchschnitt liegen, möglichst viele neue Kunden anzuziehen. Dabei wird eine geringe Kundenbindungsrate in Kauf genommen, da über billige Preise eine ausreichende Anzahl von Neukunden gewonnen werden kann. Wir sind der Meinung, dass Übersetzungspreise, die um 20 % oder mehr unter dem Branchendurchschnitt liegen, sehr wahrscheinlich auf diesem Geschäftsmodell aufgebaut sind, da ein kostendeckender Betrieb ansonsten kaum denkbar ist.

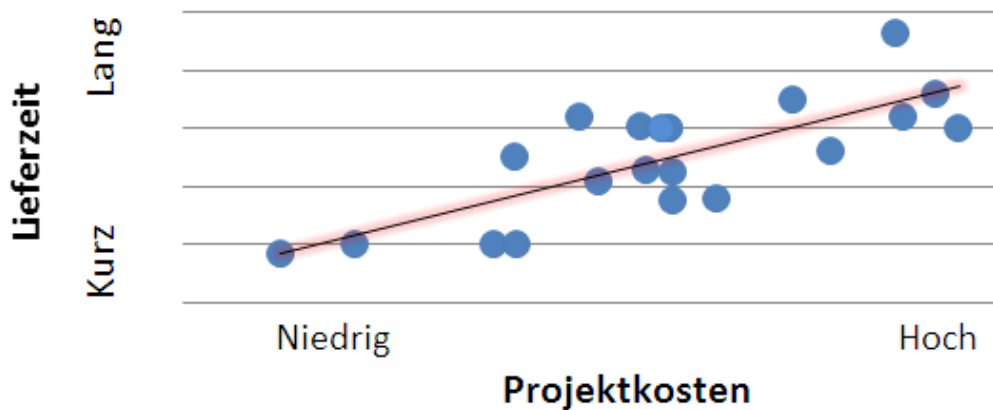
2. Anbieter im Bereich „angemessene Kosten/hohe Qualität“ (Geschäftsmodell 2):

Das Geschäftsmodell dieser Gruppe bemüht sich um eine hohen Kundenbindungsrate, um eine möglichst große Basis wiederkehrender Kunden aufzubauen und zu erhalten. Dafür ist eine sehr hohe Kundenzufriedenheitsrate erforderlich, die nur mit Übersetzungen in hoher Qualität und pünktlicher Lieferung erreicht werden kann. Dies erfordert ein hohes Niveau der Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle bei gleichzeitig wettbewerbsfähigen Kosten. In diesem Modell werden weniger Neukunden gewonnen, die hohe Anzahl wiederkehrender zufriedener Kunden und viele Kundenempfehlungen schaffen aber einen nachhaltigen Ausgleich.

Apex bemüht sich, dieser Gruppe anzugehören. Tatsächlich liegen die Kosten von Apex im unteren Bereich dieses Geschäftsmodells, womit sich ein hervorragendes Kosten-Nutzen-Verhältnis für unsere Kunden ergibt.

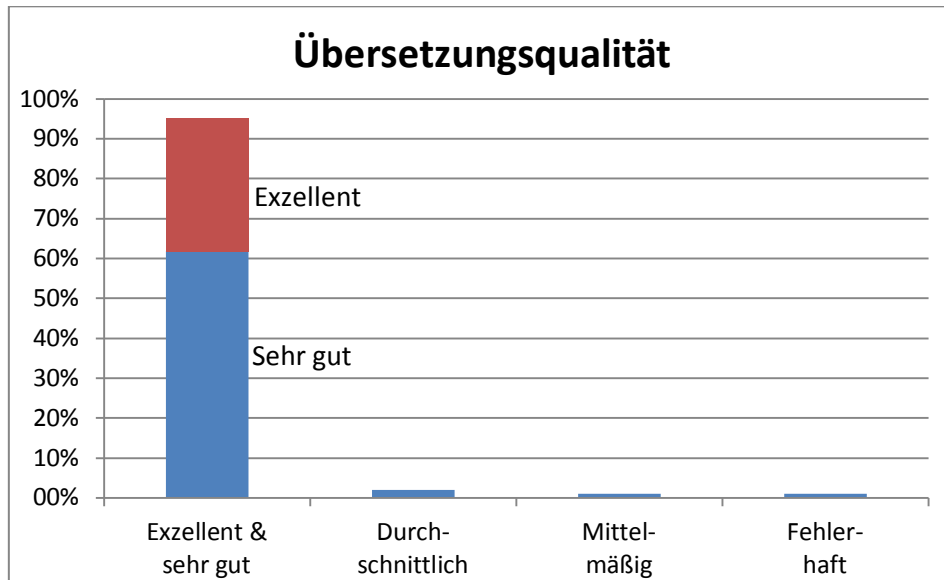
Weiteres Ergebnis: Unsere Analyse hat darüber hinaus ergeben, dass die meisten Billiganbieter im Vergleich zu Anbietern im mittleren und höheren Kostensegment signifikant kürzere Lieferzeiten anbieten, wie dies in der nachstehenden Grafik zu sehen ist. Dies kann nur bedeuten, dass in der Regel Billiganbieter für Übersetzung und Qualitätskontrolle weniger Ressourcen aufwenden.

Beziehung zwischen Projektkosten und Lieferzeit



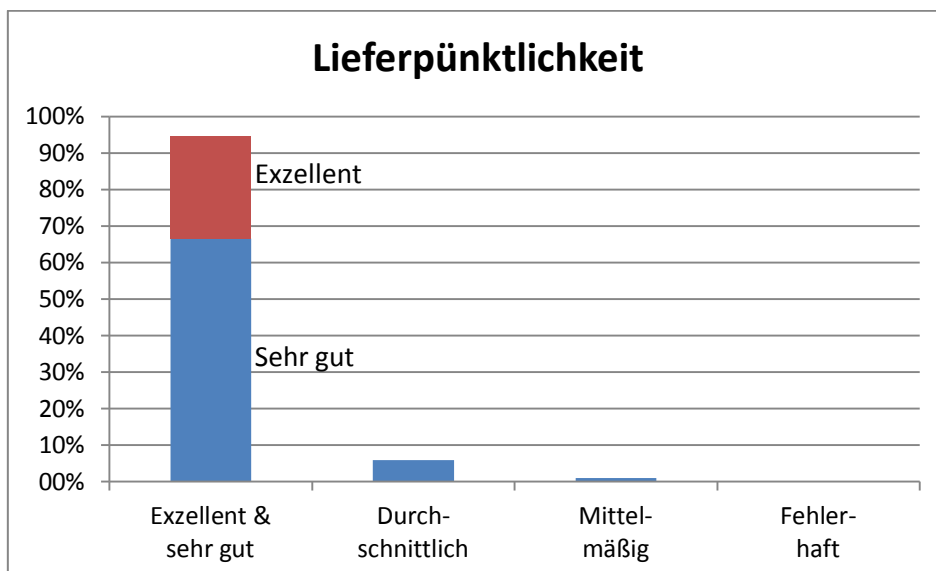
(2) Kundenzufriedenheit - Ergebnisse:

Apex führt laufend Umfragen durch, in denen Kunden ersucht werden, die Dienstleistungen von APEX in Bezug auf Übersetzungsqualität, Pünktlichkeit der Lieferungen und Qualität von Kundendienst und Kommunikation zu beurteilen. Die folgenden Tabellen zeigen die letzten Ergebnisse:



Ergebnis: 96,1 % der Kunden gaben Apex exzellente und sehr gute Noten für Übersetzungsqualität.

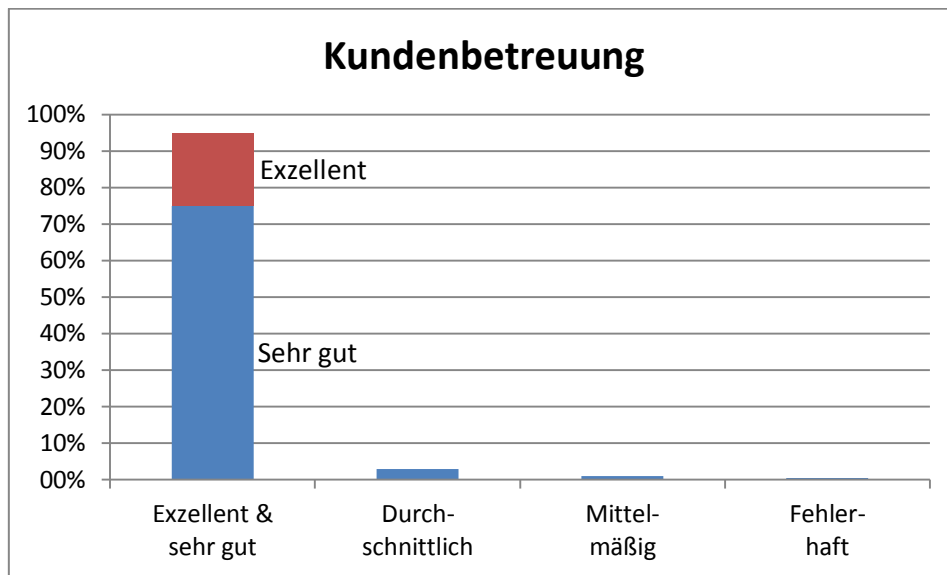
Übersetzungsqualität: 4,81 von 5



Ergebnis: 93,1 % der Kunden gaben Apex exzellente und sehr gute Noten für Lieferpünktlichkeit.

Lieferpünktlichkeit: 4,65 von 5





Ergebnis: **97,1 %** der Kunden fühlten sich von Apex exzellent oder sehr gut betreut.

Kundenbetreuung: 4,87 von 5.



Durchschnittliche Bewertung für Kundenzufriedenheit: 4,77 von 5



Zertifikate: [ISO 9001:2008](#) [EN 15038:2006](#)

Kontaktieren Sie Apex unter office@apex-uebersetzungen.de für weitere Informationen oder rufen Sie uns an:
Deutschland: 0800-22 00 664; Österreich: 0317-51 555; Schweiz: +43-3117-51 555