

# Marktanalyse der HASTAG St.Gallen für die Sparte Baustoffe

«Die Projektgruppe erhielt durch dieses anspruchsvolle Praxisprojekt aufschlussreiche Einblicke in eine zuvor wenig bekannte Branche.»



## **FHS-Projektteam**

Severin Wieland, Herisau / Projektleiter  
Mario Brändle, Schwellbrunn  
Andreas Breitenmoser, Uttwil  
Philip Hess, St.Gallen

## **Kundschaft**

HASTAG St.Gallen, St.Gallen  
Alex Germann / Spartenleiter Baustoffe  
[www.hastag.ch](http://www.hastag.ch)

## **FHS-Coach**

Samuel Wagnière, lic.oec.HSG.

## **HASTAG St.Gallen**

HASTAG St.Gallen ist ein regional tätiger Baustofflieferant und Tiefbauunternehmer mit Sitz in St.Gallen. Rund 180 Mitarbeitende sind in den Sparten Baustoffe, Tiefbau, Spezialtiefbau und Erdwärme tätig.

## **Ausgangslage**

Der Baustoffmarkt ist hart umkämpft. Die Kundschaft achtet bei ihrem Kaufentscheid vorwiegend auf den Preis. Um auch in Zukunft konkurrenzfähig zu sein, prüft die HASTAG St.Gallen Sparte Baustoffe die Lancierung eines Komplettangebots für die

Kundschaft. Zudem möchte die HASTAG St.Gallen wissen, ob das interne Angebot einer Labordienstleistung den Kaufentscheid der Kundschaft positiv beeinflusst.

## **Ziel und Auftrag**

Ziel der Arbeit war es, mit Hilfe einer Marktforschungs-Studie Klarheit zu schaffen, ob die Lancierung eines Komplettangebots den Bedürfnissen der Kundschaft entspricht. Die Abklärung der Kundenzufriedenheit im Bereich der Labordienstleistung sowie die Evaluation der Entscheidungsprozesse des Kunden waren weitere Teile des Projektes. Die



«  
Kommentar vom Fach  
»

Befragung zu den Stärken und Schwächen der Unternehmen rundeten den Fragebogen ab.

**Vorgehensweise**

Zunächst erarbeitete die Projektgruppe einen umfassenden Fragebogen. Anschliessend wurden anhand einer bestehenden Kundenliste die Geschäfts- und Bauführer angefragt, an einer Befragung teilzunehmen. Der Fragebogen wurde den Unternehmen zugesandt. In einem weiteren Schritt kontaktierte die Projektgruppe alle Ansprechpersonen telefonisch und führte die Befragung mündlich durch. Alle relevanten Daten aus der Befragung wurden schliesslich statistisch ausgewertet und die Resultate der HASTAG St. Gallen präsentiert. Vorschläge geeigneter Massnahmen rundeten die Projektarbeit ab.

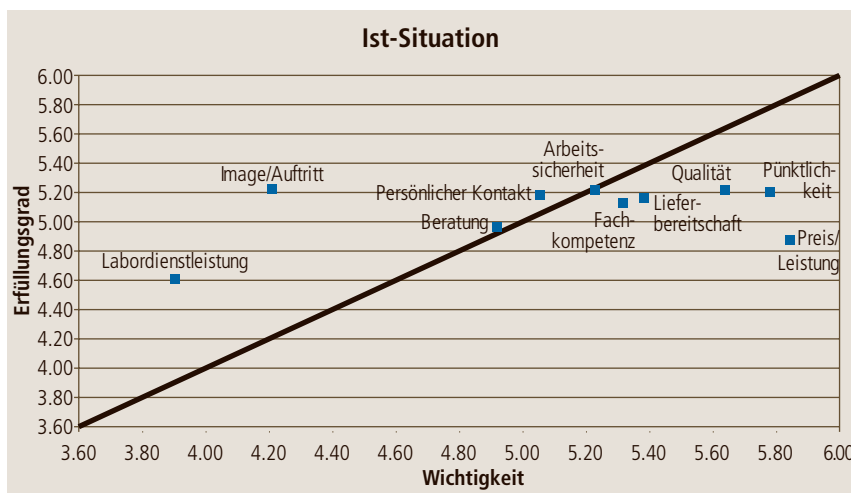
**Ergebnisse**

Soll die HASTAG St. Gallen nun ein Komplettangebot lancieren? Die Befragung zeigte, dass die Einführung einer solchen Dienstleistung grundsätzlich auf Interesse stösst. Doch muss HASTAG St. Gallen für dieses Angebot aktiv werben. Auch im Bereich der Labordienstleistung muss die Kundschaft gezielter informiert und auf die Vorteile dieser Dienstleistung aufmerksam gemacht werden. Durch die Flexibilisierung der Öffnungszeiten könnte sich die HASTAG St. Gallen von der Konkurrenz ebenfalls in einem wichtigen Punkt differenzieren.



**Samuel Wagnière**

«Die Projektgruppe führte eine solide Befragung durch, welche als wichtige Grundlage für die zukünftige Kundenpflege der HASTAG St. Gallen dienen kann. Die Arbeit zeigte auf, wie wichtig die Pflege jedes einzelnen Kunden ist, um die einzelnen Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen und auf diese angemessen reagieren zu können.»



**Alex Germann**

«Das Projektteam hat sich innert kürzester Zeit in die komplexen Strukturen unserer Unternehmung eingearbeitet. Durch eine fundierte Marktanalyse ist es gelungen, die Stärken und Schwächen der Sparte Baustoffe aufzuzeigen. Der Massnahmenplan zur Steigerung der Kundenzufriedenheit ermöglicht uns, mit der Umsetzung sofort zu starten.»