

Beim Computer-Kauf i

Das Angebot im PC-Markt ist für Kunden unübersichtlich. Beratung tut not. Der PCtip hat getestet, wie gut die Händler darin sind.

● von Bruno Habegger

Schuhe bleiben Schuhe, auch wenn alle paar Monate Form und Farbe ändern. Auf den Geschmack kommt's an und auf die Überzeugungskraft des Verkäufers. Bei Computern hilft Sinn für Mode und Ästhetik nicht weiter, denn sie sehen alle gleich aus: Grau, mit Knöpfen und Taktraten-Leuchtanzeige. Wichtig ist das Innenleben und das ist komplex. Oft werden Kaufwillige mit Pseudo-Fachwissen abgespiesen. Das erfuhr auch einer der PCtip-Testkunden: «Sie wollen ins Internet und haben Windows 3.1? Vergessen Sie's, das geht nicht!» Der Kunde ist baff, während der Verkäufer wortreich zur Erklärung ausholt, warum nur Windows 95 den alten PC Internet-tauglich mache – etwa so absurd, als würde er erklären, in alten Turnschuhen sei das Gehen unmöglich.

Verkäufer haben es halt nicht leicht. Computer werden alle paar Monate neu erfunden. Von verschiedenen Firmen gleichzeitig. MMX, neue Prozessoren, immer schnellere, immer bessere Komponenten, neue Drucker- und neue Monitortechnologien – fast ein Ding der Unmöglichkeit, immer auf dem neuesten Stand zu bleiben. Der Ruf vieler Computer-Verkäufer ist ruiniert. Ein Effekt vergangener Goldgräber-Tage, wo jeder mit Computern Geld verdienen wollte. Vorbei. An der Hardware «ab Stange» verdient niemand mehr so richtig, die Margen liegen bei etwa zehn Prozent. Ob PC-Verkäufer tatsächlich so schlecht sind wie ihr Ruf, hat der PCtip getestet.

In Basel, Bern und Zürich besuchten die Tester die grossen Computer-Shops ebenso wie den Kleinhändler um die Ecke. Die Auswahl geschah willkürlich und nicht repräsentativ – wie ganz normale PC-Laien eben stolperten die PCtip-Tester in den nächstbesten Laden, um einfach mal gwundrig zu fragen, wie sie denn mit ihrem alten 486er und Windows 3.1 ins Internet kämen. Dort gäbe es viele Filme zu sehen und Musik zu hören. Das wollten sie auch. Typisch Anfänger.

Für jeden Händler dieselbe leichte Aufgabe. Sie lässt viel offen. Nicht Detailwissen ist gefragt, sondern allgemeine Kompetenz und Seriosität. Dem sich unwissend stellenden Testkunden vom

Die Vielzahl an PC-Händlern verwirrt unbedarfte Kundschaft. Wo ist die Beratung seriös? Unser Urteil: Die meisten Verkäufer, die der PCtip besuchte, hatten gutes Know-How. Und der Rest hoffentlich nur einen schlechten Tag.



FOTOS: MARKUS ZITZ



PCtip einen neuen Pentium-Rechner aufzuschwatzen, weil man sich nur damit schnell genug im Internet bewege, wäre voll daneben. Mindestens ein gutes Modem müsste der Verkäufer empfehlen. Auf keinen Fall einen zwingenden Wechsel zu Windows 95: Der Verkäufer, der solches dem PCtip-Tester empfahl, hatte wohl an unserem Testtag einen Bug im System. Microsoft brachte nämlich vor wenigen Monaten erst den Internet Explorer 3.0 in einer Version für Windows 3.1 auf den Markt. Doch Fehler machen sogar Bill Gates Programmierer: Deshalb ist der PCtip-Händler test nicht allzu eng zu sehen. Vielleicht hatte der Verkäufer, der diesmal unbefriedigend abschnitt, gerade einen schlechten Tag. Oder mehrere arbeiten dort, von denen nicht

«Wie komme ich mit meinem 486er PC ins Internet?» Allen Händler wurde dieselbe leichte Frage gestellt.

jeder gleich kompetent sein kann. Doch was nicht sein darf, zu keiner Zeit und bei keinem Verkäufer, ist klar: Unwirsche Bedienung, Aufschwätzen unnötiger Teile und Falschinformationen.

Angenehm wurde das Test-Team überrascht: Die Schweizer Händler erwiesen sich als seriös. Sie versuchten nicht dem sich ahnungslos gebenden Tester einen neuen Pentium-Rechner schmackhaft zu machen, sondern beschieden durchwegs, ein Modem tue es auch. Kostenpunkt: 200 bis 300 Franken. Allerdings: In einem wichtigen Detail versagten fast alle. Nur zwei wiesen daraufhin, dass wohl eine neue serielle Schnittstellenkarte mit dem schnellen UART-Chip fällig wäre. Grosse Unterschiede gab es in der Qualität der Beratung: In einem Fall holte der Verkäufer sogar zu einem kurzen Internet-Lehrgang aus. Viele seiner Kollegen hätten es nötiger gehabt als der Mitarbeiter des PCtip, denn auch über die Tempo-Verhältnisse im Web herrschten unter ihnen unterschiedliche Vorstellungen. Für die einen waren V.34+-Modems gar ein Luxus,

f ist guter Rat teuer

weil die Provider erst Ende Jahr umstellen würden (sie haben es schon getan). Kaum einer machte darauf aufmerksam, dass Videos angucken eher eine Spielerei ist und quälend langsam abläuft.

Die Vielfalt der Weiterbildung widerspiegelt die unterschiedlichen Beratungsgespräche. In vielen Shops muss sich der Verkäufer selbst hinter die Fachliteratur klemmen, muss ein Freak sein. Es geht auch anders: Bei der Warenhauskette Manor beispielsweise kümmert sich eine eigene Abteilung um die Ausbildung der Leute, organisiert je nach Marktentwicklung mit den Lieferanten neuer Produkte zusammen Kurse. «Die Beratung wird als Verkaufsargument immer wichtiger», sagt Marktforscherin Monika Altenburger von IDC in St. Gallen. Eine Zweiteilung bilde sich heraus: Kompetente Kunden kaufen möglichst billig und ohne Beratung ein,

während Laien jene Läden bevorzugen, in denen sie beraten werden und jederzeit für kleine und grössere Hard- und Softwaresorgen eine helfende Hand finden. Das klappt: Er habe schon viel Kleinmaterial verschenkt, Kabel oder Disketten beispielsweise, nur um Kunden bei der Stange zu halten, gesteht ein Zürcher Fachhändler.

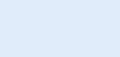
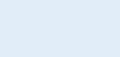
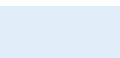
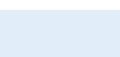
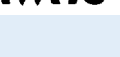
Das ist besonders wichtig in einem Markt, der laut Robert Weiss und seinem Weissbuch gesättigt scheint. 1996 wurden lediglich 3,9 Prozent mehr Computer als im Vorjahr verkauft. In den Jahren zuvor verzeichnete der Markt regelmässig zweistellige Zuwachsraten. 70 Prozent aller PCs wurden über das Händlernetz verkauft, nur 30 Prozent direkt. Auch Weiss bestätigt den Trend: «Supportleistungen, Qualität und Beratung sind immer mehr gefragt.» Das haben sogar die Hardware-Hersteller gemerkt, die fleissig an neuen Konzepten für den «narrensicheren» PC herumbasteln. Für die einen ist der festplatten-

lose NC (Network-Computer), der sich dank Java alles notwendige aus dem Netzwerk oder dem Internet holt, die Lösung aller Probleme. Bill Gates dachte mehr an Windows, als er an einer Konferenz das Konzept des PC 98 vorstellte: «Der PC der Zukunft soll so einfach zu bedienen sein wie eine Stereoanlage oder eine Kaffeemaschine», lautet seine Vorgabe an die Konstrukteure.

Doch immer dieselben Stolpersteine muss der Kunde aus dem Weg räumen, bis sich solche Konzepte im Massenmarkt durchgesetzt haben:

- **Lieferumfang:** Prüfen Sie, was im Paketpreis tatsächlich inbegriffen ist. Auf Prospekte ist kein Verlass. Die Bauteile eines PCs werden besonders bei Discountern je nach Preislage häufig ausgetauscht. Sie sollten alle auf dem neusten technischen Stand sein.
- **Software:** Welche Software wird mitgeliefert? Sie sollte an die Hardware angepasst sein. ►

Schweizer PC-Händler: So werden Sie beraten

Hersteller	Sortiment	Verkaufsraum, Deko	Kompetenz	Freundlichkeit	Offerte
 Interdiscount Basel ☆☆☆☆☆	Umfassend, aktuell, Verkaufsschlager	Sauber. Integrierte Abteilung innerhalb Radio, TV etc.	Aufmerksame Beratung, technisch nicht bis ins Detail kompetent.	Bemüht, nach bestem Wissen und Gewissen zu antworten.	Modem inkl. Kabel V.34+; nennt Preis der Internet-Provider (cca. Fr. 300.-/Jahr)
 PC Hai Basel ☆☆☆☆☆	Aktuell, doch nur allerwichtigste Bestseller	Überall Kisten und Verpackungen	Erkennt das Problem, reagiert abwägend.	Gestresst durch Kunden und Telefon, etwas kurz angebunden.	Modem V.34+; empfiehlt zu «irgendeinem» Provider zu gehen.
 Computer Trend Basel ☆☆☆☆☆	Alles da, selbst Profis finden hier noch was	Im Laden ist es etwas eng. Beispielsangebote gut hervorgehoben.	Erklärt gut und anschaulich, gibt sich Mühe, visualisiert, persönlicher Beratungsstil.	Lustiger Geselle!	Komplett mit Einbau: Modem V.34+, Internet Starter-Kit Blue Window, 10x CD, Win 95, Fr. 524.-
 Microspot Basel ☆☆☆☆☆	Umfassendes Angebot der aktuellsten Hits	Enger und gedrängter Laden, Angebot fast erschlagend	Detailwissen, erklärt gut, zeigt Probleme, nimmt sich Zeit. Im Internet weniger bewandert	Tadellos-trocken	Komplett: Modem V.34+, CD-ROM 12x, Internet Starter-Kit Blue Window für rund Fr. 500.-
 Vobis Basel ☆☆☆☆☆	Wichtigste Verkaufshits, wenig aktuell	Riesig, sehr unübersichtlich, Lagergestelle, PCs z.T. nicht funktionierend	Abwimmeln, keine Beratung	Eher gestresst, unterbricht Gespräch für Mitteilung an Kollegen.	Keine - Anfrage offenbar für Verkäufer zuwenig konkret
 Manor Basel ☆☆☆☆☆	Standard, Neuheiten fehlen	Ziemlich chaotisch, Warenstapel, eng	Erkennt gar kein Problem, will alles Mögliche verkaufen, ohne Kundenwunsch zu beachten.	Eigentlich freundlich, doch ziemlich gestresst.	Zeus V.34-Modem inkl. Kabel, 8x CD-ROM
 Bieler Informatik Basel ☆☆☆☆☆	Standard	Schaufenster und Verkaufsraum wirken persönlich	Nicht sehr tiefgehend, aber informativ	Lässt gerade bedienten Kunden warten, deshalb gestresst.	Keine, gibt aber Preisliste sowie Prospekt für Provider ab, offeriert Prüfung des Gerätes.
 Mega-Shop Basel ☆☆☆☆☆	Aktuelle Verkaufshits	Nicht gerade üppige Ausstellung, etwas chaotisch	Erkennt Problem nicht, behauptet Dinge, die er nie gesehen hat, findet alles «machbar».	Eher kühl, kurzangebunden, besorgt Adresse von Provider.	Modem Elsa Link 28.800
 IWAG Center Basel ☆☆☆☆☆	Rudimentär, keine Neuheiten, etwas ramschig	Chaotisch, verstaubte PCs, steife Büro-Atmosphäre	Rückt erst auf Nachhaken mit der Sprache heraus, erweist sich in Fahrt gekommen als kompetent.	Etwas unwirsch, will mit seiner Kompetenz glänzen.	«Egal welches» CD-ROM, «irgendein» Modem, Pentium-133-System für Fr. 2199.-
 Vobis Bern ☆☆☆☆☆	Standard	Etwas klein, sauber, kistenfrei	Weiss die Antworten, erweist sich aber als etwas unsicher.	Offen, sehr freundlich	Modem V.34+, mehr RAM-Speicher
 BüroMac/MS-Shop Bern ☆☆☆☆☆	Aktuell, viel Mac-Ware, aber auch PCs mit Software	Sauber	Weiss Bescheid, sogar mit der Mac-Problematik im Internet, erklärt anschaulich und fair.	Nimmt sich viel Zeit, erklärt umfassend und freundlich.	Modem V.34+ und als Maximum-Alternative neues Pentium 166-System
Die Vorgaben: Kunde hat altes System, vermutlich 486er, Windows 3.1 und möchte ins Internet und alles dafür Notwendige kaufen. Bewertung: Schwergewicht auf Beratung und Offerte, Abzüge für Verkaufsraum und Freundlichkeit Bemerkung: Test nicht repräsentativ. Entspricht einer Momentaufnahme, stellt also kein abschliessendes Urteil über den entsprechenden Händler dar.					

Office 97 auf einem Rechner mit 8 MB RAM macht keinen Sinn. Wird das Betriebssystem auf CD-ROM oder auf Disketten mitgeliefert? Einige Hersteller verzichten aus Kostengründen darauf (siehe PCtip 04/97). Akzeptieren Sie dies nicht.

- Handbücher: Nur deutsche, saubere und verständliche Handbücher sind brauchbar. Sie müssen nicht unbedingt in Papierform vorliegen, können auch auf der CD-ROM in einem Verzeichnis zu finden sein.
- Umtauschrecht: Lassen Sie sich die Bedingungen vor dem Kauf bestätigen – am besten schriftlich.
- Service: Was bietet der Händler selbst an? Kommt er zu Ihnen nach Hause? Wie lange dauert eine Reparatur? Gibt es eine Hotline?

Freundlichkeit ist im Verkauf ein Muss. Auch hier im allgemeinen gute Noten für die Schweizer PC-Händler.



Vor unliebsamen Überraschungen ist trotzdem niemand gefeit. Selbst Brunhilde Ammann, Beraterin beim Zürcher KonsumentInnen-Forum nicht. Ihr Sohn kaufte sich einen neuen PC, wollte aber seinen alten Laser-Printer behalten. Das sei kein Problem, sagte der Verkäufer. Der PC lief wie versprochen, doch der Drucker verweigerte die Zusammenarbeit. Alle Lösungsversuche fruchteten nichts. «Wir verhandeln nun», sagt Ammann, die ein gewisses Verständnis für die Händler aufbringt: «In diesem schnell ändernden Markt kann man fast gar nicht auf dem neuesten Wissensstand bleiben.» Sie stellt es in ihrer Beratertätigkeit fest: Immer mehr Anfragen kommen von frustrierten PC-Käufern.

Meist Leute, die auf die Schnelle eingekauft haben und zukünftig wohl bereit sein werden, für die Kompetenz eines Fachhändlers etwas zu bezahlen. «Es gibt viele potentielle Kunden, die Beratung wünschen und brauchen», sagt Prof. Dr. Beat Schmid, Direktor des Institute for Information Management an der Hochschule St. Gallen und Spezialist für den Elektronischen

«In diesem schnell ändernden Markt kann man fast gar nicht auf dem neuesten Wissensstand bleiben.»

Brunhilde Ammann, Zürcher KonsumentInnen-Forum

Handel. Dazu gehören Leute, die nur alle paar Jahre mal einen Computer kauften und das Umfeld nicht kennen. «Umgekehrt», sagt er in die Zukunft blickend, «macht es für Kenner der Materie keinen Sinn in ein Geschäft zu laufen, um zu bestellen, was er übers Internet einfacher und billiger haben kann.» Noch ist das PC-Geschäft via Web nicht in voller Blüte und deshalb häufig nicht einmal billiger als ein realer Laden.

Und wohl deshalb keine Konkurrenz für jenen Verkäufer, der den PCtip-Tester in den Cyberspace schickte: «Gehen Sie ins nächste Internet-Café und surfen Sie mal!», riet er ihm, wahrscheinlich mit einem ganz bestimmten Hintergedanken. Sein Kollege in einem Zürcher Laden drückte sich schon direkter aus: «Kaufen Sie erst einmal ein Modem. Mit dem Essen kommt dann der Appetit» – auf einen nigelnagelneuen Pentium-Rechner wahrscheinlich.

Schweizer PC-Händler: So werden Sie beraten

	Hersteller	Sortiment	Verkaufsraum, Deko	Kompetenz	Freundlichkeit	Offerte
	Mega Shop Bern ☆☆☆☆☆	Aktuelle Ware ohne Spezialitäten	Unübersichtlich, offener PC steht herum	Weiss Bescheid, erkennt die Problempunkte.	Bleibt etwas oberflächlich, doch freundlich, will nichts verkaufen.	Modem V.34+, plus neue UART-Schnittstelle, eventuell mehr RAM
	DM Electronics Bern ☆☆☆☆☆	Auffallend: Kabelware und PC-Eigenmarke	Sauber	Oberflächlich, doch kompetent wirkend	Kurz und knapp	Modem V.34+
	Nyce AG Bern ☆☆☆☆☆	Rudimentär	Schachteln über Schachteln	Kennt wichtigste Voraussetzungen, vergaloppiert sich mit Win 3.x: Damit gebe es nur Probleme.	Neutral, sachlich	Modem V.34+, 16 MB RAM
	Computer Trend Bern ☆☆☆☆☆	Nicht gerade üppig	Etwas lieblos	Erkennt wenigstens, dass ein Modem gebraucht wird. Lobt allerdings Zyxel über den Klee.	Kurz und bündig	Zyxel V.34+ («Die einzigen, die man auf 57Kbps upgraden kann»!)
	Microspot Bern ☆☆☆☆☆	Alle Hits vorhanden	Eher lieblos	Kaum Beratung, empfiehlt eher neuen PC.	Kühl	Für rund Fr. 600.– Modem V.34+ (aufrüstbar)
	Fust im HB Zürich ☆☆☆☆☆	Standard, doch nicht umfassend	Eng, volle Regale, Kisten stehen herum	Kurz, knapp, korrekt: Gibt sich keine Blöße.	Freundlich, offen	Modem V.34+
	Manor Zürich ☆☆☆☆☆	Aktuelle Verkaufshits	Sauber, geräumig und logisch geordnet	Unsicher, ausschweifend, fragt bei Kollegen, in Sachen Internet nicht auf dem neuesten Stand.	Hilfsbereit, offen	Modem V.34+, Internet-Paket von Blue Window «gerade nicht verfügbar»
	Stop Shop Zürich ☆☆☆☆☆	Kaum etwas zu sehen ausser alten PCs	Unaufgeräumt, Werkstattcharakter	Korrekt, scheint kompetent zu sein, ohne sich damit zu brüsten.	Hilfsbereit, doch etwas gestresst. War kurz zuvor am Telefon.	Modem V.34+, Gratis-Internet-Anschluss («wenigstens vorläufig»)
	Media-Markt Dietlikon ZH ☆☆☆☆☆	Riesen-Regalreihen: Alles da	Das Angebot wirkt erschlagend. Personal schwer erkennbar	Unsicher, muss auf der Modem-Packung nachlesen.	Kurz angebunden – der nächste Käufer wartet schon.	Modem V.34+
	Jettron Zürich ☆☆☆☆☆	Profi-Stimmung, allerwichtigste Teile vorhanden	Sauber, aufgeräumt, doch etwas enge Verhältnisse	Absolut kompetent, weist auch auf UART hin.	Sehr offen, doch etwas im Stress	Modem V.34+ (upgradefähig), eventuell Schnittstellenkarte mit UART-Chips
	PC Hai Dietlikon ZH ☆☆☆☆☆	Verkaufsrampe, kleine Auswahl	Aufgeräumt, Kisten-Atmosphäre	Gibt sich keine Blöße: Die Meisten würden mit 486ern surfen.	Höflich – bleibt hinter seiner Theke sitzen.	Modem V.34+ in verschiedenen Preiskategorien
Die Vorgaben: Kunde hat altes System, vermutlich 486er, Windows 3.1 und möchte ins Internet und alles dafür Notwendige kaufen. Bewertung: Schwergewicht auf Beratung und Offerte, Abzüge für Verkaufsraum und Freundlichkeit Bemerkung: Test nicht repräsentativ. Entspricht einer Momentaufnahme, stellt also kein abschliessendes Urteil über den entsprechenden Händler dar.						