

ZA3683

Flash Eurobarometer 128

(Special Target: Cross-Border Commerce)

Questionnaire

Belgium (Flemish)

TNS DIMARSO

Avenue Rogierlaan 240
BRUSSEL 1030 BRUXELLES
Tel.: 02/215.19.30
Fax: 02/216.13.96

VRAGENLIJST
- CATI -

Versie: 1
Referentie: BVra6000_Y091_D
Studienummer: Y091
Datum: 09/08/2002

Goeiedag, u spreekt met van het N.I.D. (Nationaal Instituut voor Dataverzameling) in Brussel. Dit onderzoek betreft ondernemingen die zowel op Belgisch als op Europees niveau actief zijn. Het doel van dit onderzoek is om de verkopen en reclame bij ondernemingen in de Europese Unie te evalueren. Zou ik even enkele vragen kunnen stellen aan de baas, de directeur of aan de algemene manager of de verantwoordelijke voor marketing, verkoop of reclame?

***VRAAG 1**

Vraag a

Richt uw onderneming zich tot de eindconsumenten, dat wil zeggen het grote publiek, ofwel via verkoop, via publiciteit of via beide?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: ja

2: nee → **STOP INTERVIEW – GEEN GELDIGE ENQUETE**

3: → **STOP INTERVIEW – GEEN GELDIGE ENQUETE**

***VRAAG 2**

Vraag b1

Wat is uw exacte functie binnen de onderneming?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN – DRING AAN – NOTEER LETTERLIJK)

***VRAAG 3**

Vraag b2

Bent u ... ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: de baas, de directeur of

2: de algemene manager of de verantwoordelijke voor marketing, verkoop of reclame

3: andere gevallen → **STOP INTERVIEW – GEEN GELDIGE ENQUETE**

4: → **STOP INTERVIEW – GEEN GELDIGE ENQUETE**

***VRAAG 4**

Vraag D1

Hoeveel personen stelt uw bedrijf regelmatig te werk in België?

(ENQ.: NOTEER JUISTE AANTAL – EXCLUSIEF SEIZOENARBEIDERS – ALLE DEELTIJDSE BETREKKINGEN MOETEN IN VOLTijdSE BETREKKINGEN OMGEZET WORDEN, BV.: 2 PARTTIME BANEN = 1 FULLTIME BAAN)

|_|_|_|_|_|_|_| personen

***PROG: INDIEN MINDER DAN 10 OF WN/GA → STOP INTERVIEW – ENQUETE NIET GELDIG**

***VRAAG 5**

Vraag D2

In hoeveel andere landen van de Europese Unie beschikt u over verkooppunten of filialen?

(ENQ. NOTEER HET JUISTE AANTAL)

In |_|_|_|_|_|_|_| andere landen van de Europese Unie

***VRAAG 6**

Vraag D3

Is uw onderneming ... ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: een onafhankelijke onderneming

2: een moederbedrijf van een multinationale groep

3: lid van een multinationale groep dat gemachtigd is door het moederbedrijf om te verkopen aan en om publiciteit te maken voor consumenten die in andere landen van de Europese Unie wonen

4: lid van een multinationale groep dat **niet** gemachtigd is door het moederbedrijf om te verkopen aan en om publiciteit te maken voor consumenten die in andere landen van de Europese unie wonen

→ **STOP INTERVIEW – GEEN GELDIGE ENQUETE**

5: → **STOP INTERVIEW – GEEN GELDIGE ENQUETE**

***TEKST: INDIEN DE ONDERNEMING NIET OVER FILIALEN IN DE ANDERE LANDEN VAN EUROPESE UNIE BESCHIKT, « 0 » BIJ VRAAG 5, TOON DE VOLGENDE TEKST**

In deze studie zouden we graag uw grensoverschrijdende verkopen en/of publiciteit willen bestuderen. Dit zijn verkopen en publiciteit bestemd voor particulieren die in andere landen van de Europese Unie wonen.

***TEKST: INDIEN DE ONDERNEMING OVER FILIALEN IN DE ANDERE LANDEN VAN EUROPESE UNIE BESCHIKT, « 1 OF MEER » OF INDIEN WEET NIET/GEEN ANTWOORD BIJ VRAAG 5, TOON DE VOLGENDE TEKST**

In deze studie zouden we graag de grensoverschrijdende verkopen en/of publiciteit van het geheel van de leden van uw groep willen bestuderen. Een grensoverschrijdende verkoop is een verkoop aan een consument die in een ander land van de Europese Unie woont dan dat van het lid van uw groep dat de verkoop doet. Grensoverschrijdende publiciteit is publiciteit met het oog op het aanmoedigen van dit type verkopen.

***VRAAG 7**

In mijn eerste vragen ga ik u vragen naar uw eigen mening in verband met de moeilijkheden die u kan tegenkomen bij uw verkopen of publiciteit binnen de Europese Unie, en in verband met uw toekomstperspectieven.

Vraag 1

- sedert de ontwikkeling van het internet en de elektronische handel (e-commerce) binnen de Europese Unie
- sedert de introductie van de Eurobiljetten en muntstukken in 12 landen van de Europese Unie

Om te beginnen, kan u zeggen dat uw bedrijf zich meer interesseert voor het aanmoedigen van grensoverschrijdende verkopen [ITEM] ?
(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: ja
- 2: neen
- 3:

***VRAAG 8**

Vraag 2

Bepaalde factoren kunnen de ontwikkeling van uw verkopen en publiciteit binnen de Europese Unie nog moeilijker maken.

***RANDOM**

- taalverschillen
- verschillende valuta die nog bestaan naast de Euro: in Denemarken, in Zweden en in het Verenigd Koninkrijk
- de verschillende nationale regelingen in verband met commerciële praktijken, reclame en andere regelingen in verband met consumentenbescherming waarnaar men zich moet schikken
- de verschillende nationale fiscale regelingen, de BTW en andere waarnaar men zich moet schikken
- hogere risico's voor fraude en wanbetalingen bij uw grensoverschrijdende verkopen
- grotere moeilijkheden bij het oplossen van grensoverschrijdende klachten en conflicten
- grotere moeilijkheden om een efficiënte grensoverschrijdende 'dienst na verkoop' te waarborgen

Bijvoorbeeld: [ITEM]: Zou u zeggen dat dit een ... probleem is om uw grensoverschrijdende verkopen en publiciteit te ontwikkelen?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: heel belangrijk
- 2: eerder belangrijk
- 3: eerder onbelangrijk of
- 4: totaal onbelangrijk
- 5:

***VRAAG 9**

Vraag 3

Bepaalde factoren zouden de ontwikkeling van uw verkopen en/of publiciteit in de Europese Unie kunnen vergemakkelijken.

***RANDOM**

- betere informatie voor bedrijven over alle regelingen gerelateerd met consumentenbescherming in de andere landen van de Europese Unie
- de omschakeling naar de Euro van de laatste nationale valuta die nog bestaan: in Denemarken, in Zweden en in het Verenigd Koninkrijk
- de oprichting van onafhankelijke arbitrage- en beslechttingsdiensten, bevoegd voor grensoverschrijdende klachten en conflicten
- aansluiting bij een Europese code van goed gedrag die toelaat om zich te voegen naar verschillende nationale regelingen die betrekking hebben op consumentenbescherming
- de harmonisering van de nationale regelingen met betrekking tot reclame, commerciële praktijken en andere regelingen met betrekking tot consumentenbescherming

Bijvoorbeeld: [ITEM]: Zou u zeggen dat dit een ... maatregel zou zijn om uw grensoverschrijdende verkopen en/of publiciteit binnen de Europese Unie te vergemakkelijken?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: heel efficiënte
- 2: eerder efficiënte
- 3: eerder niet efficiënte of
- 4: helemaal niet efficiënte
- 5:

***TEKST: INDIEN DE ONDERNEMING NIET OVER FILIALEN IN DE ANDERE LANDEN VAN EUROPESE UNIE BESCHIKT, « 0 » BIJ VRAAG 5, TOON DE VOLGENDE TEKST**

Laten we nu kijken naar wat er bij u aan grensoverschrijdende verkopen aan particulieren die in andere landen van de Europese Unie wonen geweest is gedurende de afgelopen 12 maanden.

***TEKST: INDIEN DE ONDERNEMING OVER FILIALEN IN DE ANDERE LANDEN VAN EUROPESE UNIE BESCHIKT, « 1 OF MEER » OF INDIEN WEET NIET/GEEN ANTWOORD BIJ VRAAG 5, TOON DE VOLGENDE TEKST**

Laten we nu kijken naar wat er bij u aan grensoverschrijdende verkopen geweest is gedurende de afgelopen 12 maanden. Een grensoverschrijdende verkoop is een verkoop aan een consument die in een ander land van de Europese Unie woont dan dat van het lid van uw groep dat de verkoop doet.

***VRAAG 10**

Vraag 4

Binnen uw VERKOPEN VIA HET INTERNET aan consumenten van de Europese Unie, kan u een schatting maken van het percentage van uw grensoverschrijdende verkopen?

(ENQ. SUGGEREER ZODANIG DAT DE O.P. HET PERCENTENTAGE SCHAT, ZELFS STERK BIJ BENADERING EN CODEER HET HIERONDER)

(ENQ. INDIEN MEN NIETS VERKOOPT VIA HET INTERNET: → CODEER 888)

(ENQ. INDIEN WN/GA KAN U ONDERSTAANDE SCHAAL SUGGEREREN:

OM DE BEST MOGELIJKE SCHATTING VAN DE REALITEIT TE MAKEN, KAN U ME VERTELLEN OF HET ONGEVEER ... HELEMAAL NIETS / ... ROND DE 1% ? / 2% ? / 3% ? / 5% ? / 10% ? / 15% ? / 20% ? / 25% ? / ENZ... WAS ?)

I _ I _ I _ I % van de verkopen gedaan via het internet aan consumenten van de Europese Unie gedurende de laatste 12 maanden

***VRAAG 9**

Vraag 5

Binnen uw VERKOPEN VIA DE POST of VIA DE TELEFOON aan consumenten van de Europese Unie, kan u een schatting maken van het percentage van uw grensoverschrijdende verkopen?

(ENQ. SUGGEREER ZODANIG DAT DE O.P. HET PERCENTENTAGE SCHAT, ZELFS STERK BIJ BENADERING EN CODEER HET HIERONDER)

(ENQ. INDIEN MEN NIETS VERKOOPT VIA DE TELEFOON OF VIA DE POST: → CODEER 888)

(ENQ. INDIEN WN/GA KAN U ONDERSTAANDE SCHAAL SUGGEREREN:

OM DE BEST MOGELIJKE SCHATTING VAN DE REALITEIT TE MAKEN, KAN U ME VERTELLEN OF HET ONGEVEER ... HELEMAAL NIETS / ... ROND DE 1% ? / 2% ? / 3% ? / 5% ? / 10% ? / 15% ? / 20% ? / 25% ? / ENZ... WAS ?)

I _ I _ I _ I % van de verkopen gedaan via de post of via de telefoon gedurende de laatste 12 maanden

***VRAAG 10**

Vraag 6

En binnen uw VERKOPEN gerealiseerd door UW VERTEGENWOORDIGERS die consumenten van de Europese Unie bezoeken, kan u een schatting maken van het percentage van uw grensoverschrijdende verkopen?

(ENQ. SUGGEREER ZODANIG DAT DE O.P. HET PERCENTENTAGE SCHAT, ZELFS STERK BIJ BENADERING EN CODEER HET HIERONDER)

(ENQ. INDIEN MEN NIETS VERKOOPT VIA VERTEGENWOORDIGERS: → CODEER 888)

(ENQ. INDIEN WN/GA KAN U ONDERSTAANDE SCHAAL SUGGEREREN:

OM DE BEST MOGELIJKE SCHATTING VAN DE REALITEIT TE MAKEN, KAN U ME VERTELLEN OF HET ONGEVEER ... HELEMAAL NIETS / ... ROND DE 1% ? / 2% ? / 3% ? / 5% ? / 10% ? / 15% ? / 20% ? / 25% ? / ENZ... WAS ?)

I _ I _ I _ I % van de verkopen gedaan door bezoeken gedurende de laatste 12 maanden

***VRAAG 13**

Vraag 7

Binnen uw DETAILVERKOPEN IN WINKELS aan consumenten van de Europese Unie, kan u een schatting maken van het percentage van uw grensoverschrijdende verkopen?

(ENQ. SUGGEREER ZODANIG DAT DE O.P. HET PERCENTENTAGE SCHAT, ZELFS STERK BIJ BENADERING EN CODEER HET HIERONDER)

(ENQ. INDIEN MEN NIETS VERKOOPT VIA DETAILVERKOPEN IN WINKELS: → CODEER 888)

(ENQ. INDIEN WN/GA KAN U ONDERSTAANDE SCHAAL SUGGEREREN:

OM DE BEST MOGELIJKE SCHATTING VAN DE REALITEIT TE MAKEN, KAN U ME VERTELLEN OF HET ONGEVEER ... HELEMAAL NIETS / ... ROND DE 1% ? / 2% ? / 3% ? / 5% ? / 10% ? / 15% ? / 20% ? / 25% ? / ENZ... WAS ?)

I _ I _ I _ I % van de verkopen gedaan in winkels gedurende de laatste 12 maanden

VRAAG 14

Vraag 8

Nu, door al deze verkopen aan consumenten van de Europese Unie bij elkaar op te tellen, kan u een schatting maken van het percentage van uw grensoverschrijdende verkopen aan eindconsumenten?

(ENQ. SUGGEREER ZODANIG DAT DE O.P. HET PERCENTENTAGE SCHAT, ZELFS STERK BIJ BENADERING EN CODEER HET HIERONDER)

(ENQ. INDIEN WN/GA KAN U ONDERSTAANDE SCHAAL SUGGEREREN:

OM DE BEST MOGELIJKE SCHATTING VAN DE REALITEIT TE MAKEN, KAN U ME VERTELLEN OF HET ONGEVEER ... HELEMAAL NIETS / ... ROND DE 1% ? / 2% ? / 3% ? / 5% ? / 10% ? / 15% ? / 20% ? / 25% ? / ENZ... WAS ?)

I _ I _ I _ I % van de totale verkopen gedaan aan consumenten van de Europese Unie gedurende de laatste 12 maanden

***VRAAG 15**

Laten we het nu hebben over uw **MARKETING EN PUBLICITAIRE ACTIVITEITEN** gedurende deze laatste 12 maanden.

Vraag 9

Wat is het percentage van uw budget voor marketing en publiciteit dat bestemd is om grensoverschrijdende verkopen aan te moedigen.

(ENQ. SUGGEREER ZODANIG DAT DE O.P. HET PERCENTENTAGE SCHAT, ZELFS STERK BIJ BENADERING EN CODEER HET HIERONDER)

(ENQ. INDIEN WN/GA KAN U ONDERSTAANDE SCHAAL SUGGEREREN:

OM DE BEST MOGELIJKE SCHATTING VAN DE REALITEIT TE MAKEN, KAN U ME VERTELLEN OF HET ONGEVEER ... HELEMAAL NIETS / ... ROND DE 1% ? / 2% ? / 3% ? / 5% ? / 10% ? / 15% ? / 20% ? / 25% ? / ENZ... WAS ?)

|_|_|_| % van het 'consumenten' marketing- en reclamebudget

***VRAAG 16**

Vraag 10

Laten we ons nu inbeelden dat alle regelingen met betrekking tot publiciteit, commerciële praktijken en andere regelingen met betrekking tot consumentenbescherming volledig geharmoniseerd zouden zijn in de 15 landen van de Europese Unie. Indien dat het geval zou zijn, zou dan, volgens u, het deel van uw marketing- en reclamebudget dat bestemd is om grensoverschrijdende verkopen aan te moedigen, ...?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: sterk toenemen
- 2: een beetje toenemen
- 3: niet veranderen
- 4: een beetje afnemen of
- 5: sterk afnemen
- 6:

***VRAAG 17**

Vraag 11

En indien de regelingen met betrekking tot de consumentenbescherming volledig geharmoniseerd zouden zijn in de 15 landen van de Europese Unie, zou het deel van uw grensoverschrijdende verkopen dan ... ?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: sterk toenemen
- 2: een beetje toenemen
- 3: niet veranderen
- 4: een beetje afnemen of
- 5: sterk afnemen
- 6:

BEDANK DE RESPONDENT !