



# DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2017

31 stationäre Lebensmittelhändler und  
12 Lebensmittel-Online-Versender



Eine Untersuchung in Kooperation mit



## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH				
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung				
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober / November 2017				
<b>Stichprobe</b>	2.089 Befragte und 4.536 Kundenurteile zu 32 Stationäre Lebensmittelhändler und 12 Lebensmittel-Online-Versender				
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul>				
	<u>Detailergebnisse für 8 Bio-Märkte</u>	<u>Detailergebnisse für 8 Discounter</u>	<u>Detailergebnisse für 8 Einzelhändler</u>	<u>Detailergebnisse für 8 SB- und Verbrauchermärkte</u>	<u>Detailergebnisse für 12 Online-Versender</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ALNATURA</li> <li>basic</li> <li>BIO COMPANY</li> <li>bioladen</li> <li>BioMarkt</li> <li>denn`s Biomarkt</li> <li>SuperBioMarkt</li> <li>VITALIA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aldi Nord</li> <li>Aldi Süd</li> <li>Lidl</li> <li>Netto Markt</li> <li>Netto Marken-Discount</li> <li>NORMA</li> <li>NP Discount</li> <li>Penny-Markt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CAP-Markt</li> <li>EDEKA</li> <li>HIT</li> <li>Ihre Kette</li> <li>K+K Markt (Klaas &amp; Kock)</li> <li>REWE</li> <li>tegut...</li> <li>WASGAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaufland</li> <li>Globus</li> <li>Marktkauf</li> <li>real,-</li> <li>famila Nordwest</li> <li>famila Nordost</li> <li>Combi</li> <li>sky / sky Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alles-vegetarisch.de</li> <li>allyouneedfresh.de</li> <li>boutique-vegan.com</li> <li>bring24.com</li> <li>bringmeister.de</li> <li>edeka24.de</li> <li>food.de</li> <li>gourmondo.de</li> <li>lebensmittel.de</li> <li>myTime.de</li> <li>shop.rewe.de</li> <li>vegan.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	612 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)				

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Warensortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Lebensmitteln (<i>nicht bei Bio-Märkten</i>)</li> <li>• Auswahl an Bio-Produkten</li> <li>• Auswahl an Non-Food-Artikeln</li> <li>• Markenvielfalt</li> <li>• Warenqualität</li> <li>• Frische der Lebensmittel</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Schnelligkeit bei Bedienung und Kassen (<i>nur bei stationären Händlern</i>)</li> <li>• Umtausch</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Informationsgehalt der Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<p><b>Filialen</b> <i>(nur bei stationären Händlern)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atmosphäre der Filialen</li> <li>• Attraktivität der Inneneinrichtung</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> <li>• Übersichtlichkeit und Orientierung</li> <li>• Öffnungszeiten</li> <li>• Parkmöglichkeiten</li> </ul>
<p><b>Internetauftritt</b> <i>(nur bei Lebensmittel-Online-Versendern)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestaltung der Website</li> <li>• Bedienungsfreundlichkeit</li> <li>• Übersichtliche Warendarstellung</li> <li>• Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.)</li> <li>• Mobile Nutzbarkeit</li> </ul>
<p><b>Lieferung</b> <i>(nur bei Lebensmittel-Online-Versendern)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit des Lieferanten</li> <li>• Termingetreue Lieferung</li> <li>• Vollständigkeit der Lieferung</li> <li>• Angemessene Warenverpackung</li> </ul>
<p><b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Sonderangebote / Aktionen</li> <li>• Sammelaktionen / Rabattsystem</li> </ul>
<p><b>Nachhaltigkeit &amp; Verantwortung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li> <li>• Soziale Verantwortung</li> <li>• Umweltbewusstes Handeln</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Bio-Märkte

GESAMT	
sehr gut	denn`s Biomarkt
sehr gut	ALNATURA
sehr gut	basic
gut	VITALIA
gut	SuperBioMarkt
	bioladen
	BIO COMPANY
	BioMarkt

Warensortiment	
sehr gut	ALNATURA
sehr gut	basic
sehr gut	VITALIA
gut	denn`s Biomarkt
gut	BIO COMPANY
	SuperBioMarkt
	bioladen
	BioMarkt

Kundenservice	
sehr gut	basic
sehr gut	VITALIA
sehr gut	denn`s Biomarkt
gut	ALNATURA
gut	bioladen
	SuperBioMarkt
	BIO COMPANY
	BioMarkt

Kundenkommunikation	
sehr gut	basic
sehr gut	denn`s Biomarkt
sehr gut	ALNATURA
gut	VITALIA
gut	SuperBioMarkt
	bioladen
	BIO COMPANY
	BioMarkt

Filialen	
sehr gut	denn`s Biomarkt
gut	ALNATURA
gut	SuperBioMarkt
gut	basic
	VITALIA
	BioMarkt
	bioladen
	BIO COMPANY

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	SuperBioMarkt
sehr gut	denn`s Biomarkt
gut	VITALIA
gut	ALNATURA
gut	basic
	bioladen
	BIO COMPANY
	BioMarkt

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	ALNATURA
sehr gut	bioladen
gut	denn`s Biomarkt
gut	basic
	BIO COMPANY
	VITALIA
	SuperBioMarkt
	BioMarkt

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Lebensmittel-Discounter

GESAMT	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Lidl
gut	Penny-Markt
	Netto Marken-Discount
	Netto Markt
	NP Discount
	NORMA

Warensortiment	
sehr gut	Lidl
sehr gut	Aldi Süd
gut	Aldi Nord
gut	Penny-Markt
	Netto Marken-Discount
	Netto Markt
	NP Discount
	NORMA

Kundenservice	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Aldi Nord
gut	Lidl
gut	Penny-Markt
	NP Discount
	Netto Marken-Discount
	NORMA
	Netto Markt

Kundenkommunikation	
sehr gut	Aldi Süd
gut	Aldi Nord
gut	Lidl
	Penny-Markt
	Netto Markt
	NORMA
	Netto Marken-Discount
	NP Discount

Filialen	
sehr gut	Aldi Süd
gut	Aldi Nord
gut	Lidl
	Penny-Markt
	Netto Marken-Discount
	NP Discount
	Netto Markt
	NORMA

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Penny-Markt
gut	Lidl
gut	Netto Marken-Discount
	Netto Markt
	NP Discount
	NORMA

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Netto Marken-Discount
gut	Lidl
gut	Penny-Markt
	Netto Markt
	NP Discount
	NORMA

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Lebensmittel-Einzelhändler

GESAMT	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	REWE
gut	tegut...
gut	CAP-Markt
gut	HIT
	Ihre Kette
	WASGAU
	K+K Markt (Klaas & Kock)

Warensortiment	
sehr gut	HIT
sehr gut	REWE
sehr gut	EDEKA
gut	tegut...
	WASGAU
	Ihre Kette
	CAP-Markt
	K+K Markt (Klaas & Kock)

Kundenservice	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	REWE
sehr gut	CAP-Markt
gut	tegut...
	HIT
	K+K Markt (Klaas & Kock)
	Ihre Kette
	WASGAU

Kundenkommunikation	
sehr gut	tegut...
sehr gut	EDEKA
sehr gut	CAP-Markt
gut	REWE
gut	HIT
	K+K Markt (Klaas & Kock)
	WASGAU
	Ihre Kette

Filialen	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	tegut...
sehr gut	REWE
gut	CAP-Markt
	HIT
	WASGAU
	Ihre Kette
	K+K Markt (Klaas & Kock)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	REWE
gut	EDEKA
gut	HIT
gut	CAP-Markt
	Ihre Kette
	WASGAU
	tegut...
	K+K Markt (Klaas & Kock)

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	CAP-Markt
sehr gut	tegut...
gut	REWE
gut	EDEKA
	Ihre Kette
	WASGAU
	HIT
	K+K Markt (Klaas & Kock)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der SB- und Verbrauchermärkte

GESAMT	
sehr gut	Globus
sehr gut	Marktkauf
sehr gut	Kaufland
gut	real,-
gut	famila Nordost
	sky / sky Center
	Combi
	famila Nordwest

Warensortiment	
sehr gut	Globus
sehr gut	real,-
sehr gut	Marktkauf
gut	Kaufland
gut	famila Nordost
	sky / sky Center
	famila Nordwest
	Combi

Kundenservice	
sehr gut	Globus
sehr gut	Kaufland
sehr gut	Marktkauf
gut	sky / sky Center
gut	real,-
	famila Nordost
	Combi
	famila Nordwest

Kundenkommunikation	
sehr gut	Globus
sehr gut	Marktkauf
gut	famila Nordost
gut	Kaufland
gut	real,-
	sky / sky Center
	Combi
	famila Nordwest

Filialen	
sehr gut	Globus
sehr gut	famila Nordost
sehr gut	Marktkauf
gut	real,-
	sky / sky Center
	Kaufland
	Combi
	famila Nordwest

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	real,-
gut	Globus
gut	Marktkauf
	sky / sky Center
	Combi
	famila Nordost
	famila Nordwest

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Globus
sehr gut	Kaufland
sehr gut	Marktkauf
gut	famila Nordost
	famila Nordwest
	real,-
	sky / sky Center
	Combi

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Lebensmittel-Online-Versender (I)

GESAMT		Warensortiment		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	alles-vegetarisch.de	sehr gut	alles-vegetarisch.de	sehr gut	veganz.de	sehr gut	veganz.de
sehr gut	veganz.de	sehr gut	myTime.de	sehr gut	myTime.de	sehr gut	myTime.de
sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	veganz.de	sehr gut	alles-vegetarisch.de	sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	myTime.de	sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	gourmondo.de	sehr gut	gourmondo.de	gut	gourmondo.de	sehr gut	gourmondo.de
gut	allyouneedfresh.de	gut	boutique-vegan.com	gut	boutique-vegan.com	gut	boutique-vegan.com
gut	edeka24.de	gut	allyouneedfresh.de	gut	allyouneedfresh.de	gut	allyouneedfresh.de
gut	boutique-vegan.com	gut	edeka24.de	gut	bringmeister.de	gut	edeka24.de
	bringmeister.de		bring24.com		bring24.com		bringmeister.de
	lebensmittel.de		bringmeister.de		edeka24.de		lebensmittel.de
	bring24.com		lebensmittel.de		lebensmittel.de		bring24.com
	food.de		food.de		food.de		food.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Lebensmittel-Online-Versender (II)

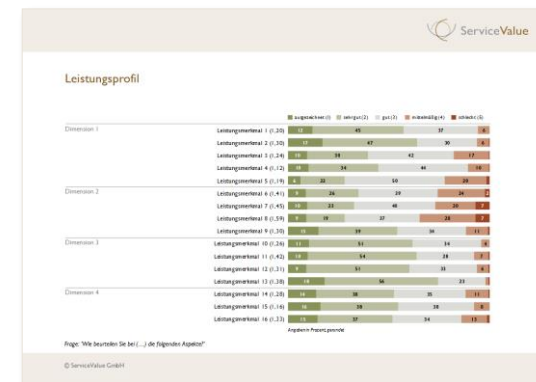
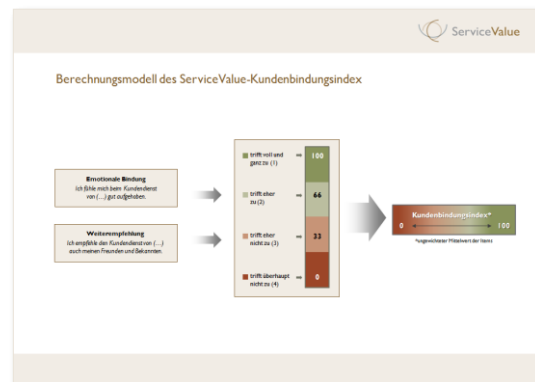
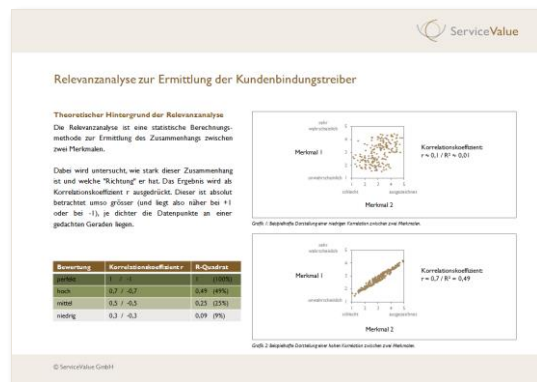
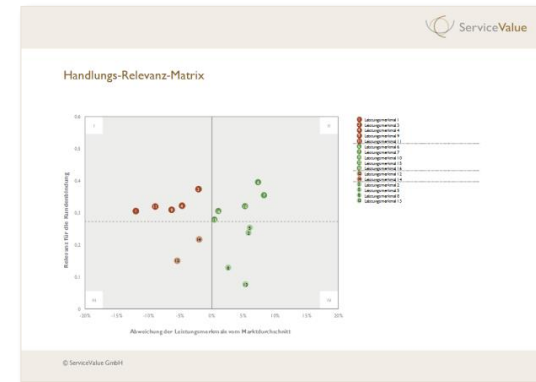
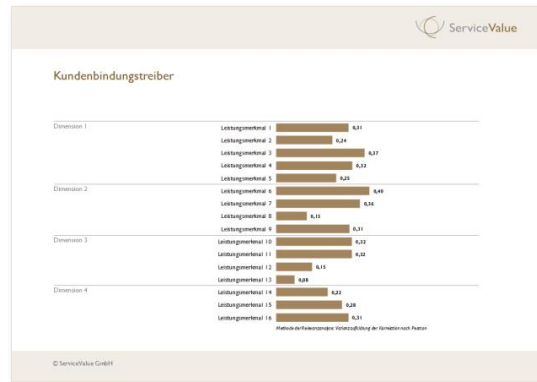
Internetauftritt / Online-Shop	
sehr gut	myTime.de
sehr gut	edeka24.de
sehr gut	gourmondo.de
sehr gut	veganz.de
gut	shop.rewe.de
gut	alles-vegetarisch.de
gut	boutique-vegan.com
	allyouneedfresh.de
	bringmeister.de
	food.de
	bring24.com
	lebensmittel.de

Lieferung	
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	gourmondo.de
sehr gut	edeka24.de
gut	allyouneedfresh.de
gut	veganz.de
gut	myTime.de
gut	bringmeister.de
	lebensmittel.de
	boutique-vegan.com
	bring24.com
	food.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	gourmondo.de
gut	edeka24.de
gut	myTime.de
gut	boutique-vegan.com
	allyouneedfresh.de
	veganz.de
	lebensmittel.de
	bring24.com
	bringmeister.de
	food.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



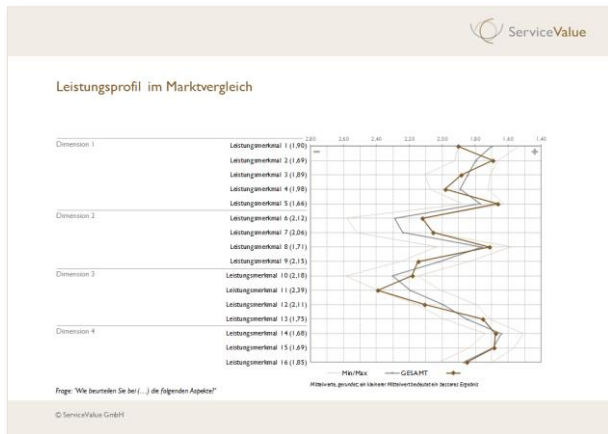
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

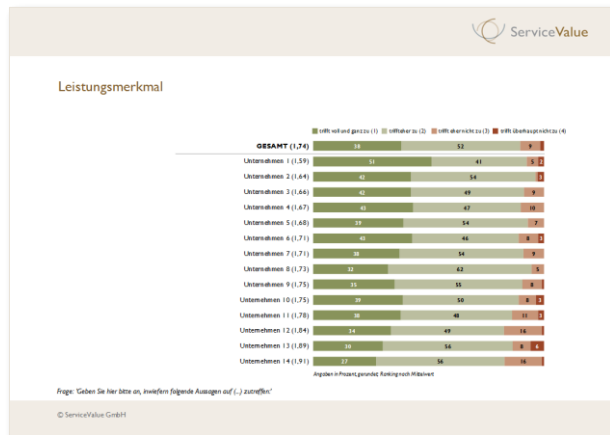


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2017“ (Einzelexemplar, 612 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2017“ (Einzelexemplar, 612 Seiten, PDF)  
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum / Kontakt

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / VRD - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)