



# ServiceAtlas Gartencenter 2018

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 30 Gartencenter

Studienflyer

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	April / Mai 2018
<b>Stichprobe</b>	n = 1.436 Kunden mit insgesamt 2.245 Urteilen zu 30 Gartencentern (Online-Befragung; Bewertung von bis zu 2 Gartencentern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten eingekauft haben)
<b>Auswertung</b>	<p><u>Detailergebnisse für 19 Gartencenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AMOFLOR (n=64)</li> <li>• Bellandris Gartencenter (n=108)</li> <li>• Blumen Risse (n=107)</li> <li>• Dehner Gartencenter (n=117)</li> <li>• Dinger´s Gartencenter (n=102)</li> <li>• Floraland (n=105)</li> <li>• Fricke´s Gartencenter (n=64)</li> <li>• Gartencenter Augsburg (n=109)</li> <li>• Gartencenter Brockmeyer (n=71)</li> <li>• Garten-Center Kremer (n=80)</li> <li>• Gartencenter Meckelburg (n=70)</li> <li>• Gartencenter Nordharz/Grünwald (n=61)</li> <li>• Gartencenter Pötschke (Schwerte) (n=107)</li> <li>• Gartencenter Samen-Schmitz (n=43)</li> <li>• grün erleben (n=80)</li> <li>• Pflanzen Mauk Gartencenter (n=88)</li> <li>• Pflanzen-Kölle Gartencenter (n=106)</li> <li>• Schley´s Blumenparadies (n=108)</li> <li>• Wassenaar (n=67)</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 11 Baumarkt-Gartencenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BI DISCOUNT-Baumarkt (n=51)</li> <li>• BAUHAUS (n=61)</li> <li>• BayWa (n=72)</li> <li>• GLOBUS Baumarkt (n=55)</li> <li>• hagebau (n=52)</li> <li>• hela Profi Zentrum (n=52)</li> <li>• Hellweg (n=56)</li> <li>• HORNBACH (n=52)</li> <li>• KNAUBER (n=53)</li> <li>• OBI (n=40)</li> <li>• toom BauMarkt (n=44)</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	321 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</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>Kundenorientierte Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Vollständigkeit der Beratung</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceleistungen</li> <li>• Umtausch und Rückgabemöglichkeiten</li> <li>• Schnelligkeit bei Bedienung und Kassen</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Orientierung auf der Homepage</li> <li>• Informationsgehalt der Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Sortiment und Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Blumen und Pflanzen</li> <li>• Qualität der Blumen und Pflanzen</li> <li>• Auswahl an Gartengeräten und -zubehör</li> <li>• Qualität von Gartengeräten und -zubehör</li> <li>• Verfügbarkeit der Produkte</li> </ul>
<b>Attraktivität der Gartencenter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersichtlichkeit / Orientierungshilfen</li> <li>• Atmosphäre der Filialen</li> <li>• Räumliche Großzügigkeit</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> <li>• Übersichtlichkeit und Sortierung der Produkte</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote / Aktionen</li> </ul>
<b>Sonstiges</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Räumliche Nähe / Erreichbarkeit</li> <li>• Öffnungszeiten</li> <li>• Online-Shop</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Kundenorientierung

#### Kundenorientierte Mitarbeiter

- Verfügbarkeit von Mitarbeitern
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Vollständigkeit der Beratung

#### Kundenservice

- Serviceleistungen
- Umtausch und Rückgabemöglichkeiten
- Schnelligkeit bei Bedienung und Kassen
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

#### Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Beratung
- Orientierung auf der Homepage
- Informationsgehalt der Werbematerialien
- Glaubwürdigkeit der Werbung

#### Sortiment und Produkte

- Auswahl an Blumen und Pflanzen
- Qualität der Blumen und Pflanzen
- Auswahl an Gartengeräten und -zubehör
- Qualität von Gartengeräten und -zubehör
- Verfügbarkeit der Produkte

#### Attraktivität der Gartencenter

- Übersichtlichkeit / Orientierungshilfen
- Atmosphäre der Filialen
- Räumliche Großzügigkeit
- Sauberkeit und Ordentlichkeit
- Übersichtlichkeit und Sortierung der Produkte

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Sonderangebote / Aktionen

## Auszeichnung Gartencenter (I)

GESAMT	
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Pötschke
sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	Fricke's Gartencenter
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer
sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	Dinger's Gartencenter
gut	Blumen Risse
gut	KNAUBER
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	grün erleben
gut	AMOFLOR
gut	Bellandris Gartencenter
gut	BAUHAUS
gut	Schley's Blumenparadies
	Floraland
	Dehner Gartencenter
	GLOBUS Baumarkt
	Hellweg
	Wassenaar
	Gartencenter Augsburg
	HORNBACH
	hagebau
	BayWa
	OBI
	toom BauMarkt
	hela Profi Zentrum
	BI DISCOUNT-Baumarkt

Kundenorientierte Mitarbeiter	
sehr gut	Gartencenter Pötschke
sehr gut	KNAUBER
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz
sehr gut	Dinger's Gartencenter
gut	Fricke's Gartencenter
gut	grün erleben
gut	Bellandris Gartencenter
gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
gut	Garten-Center Kremer
gut	Schley's Blumenparadies
gut	AMOFLOR
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	BAUHAUS
	Dehner Gartencenter
	Wassenaar
	BayWa
	GLOBUS Baumarkt
	Floraland
	Hellweg
	Gartencenter Augsburg
	hagebau
	OBI
	toom BauMarkt
	HORNBACH
	hela Profi Zentrum
	BI DISCOUNT-Baumarkt

Kundenservice	
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Fricke's Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	KNAUBER
gut	Dinger's Gartencenter
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	grün erleben
gut	Wassenaar
gut	Gartencenter Brockmeyer
gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
gut	Hellweg
gut	Blumen Risse
gut	AMOFLOR
gut	HORNBACH
gut	Gartencenter Pötschke
	Bellandris Gartencenter
	BAUHAUS
	Schley's Blumenparadies
	GLOBUS Baumarkt
	OBI
	Floraland
	Gartencenter Augsburg
	BayWa
	Dehner Gartencenter
	hagebau
	hela Profi Zentrum
	toom BauMarkt
	BI DISCOUNT-Baumarkt

Kundenkommunikation	
sehr gut	Gartencenter Pötschke
sehr gut	Fricke's Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer
sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	Dinger's Gartencenter
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	KNAUBER
gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	grün erleben
gut	Hellweg
gut	BAUHAUS
gut	AMOFLOR
	HORNBACH
	Bellandris Gartencenter
	Schley's Blumenparadies
	BayWa
	GLOBUS Baumarkt
	Wassenaar
	Dehner Gartencenter
	Floraland
	Gartencenter Augsburg
	hagebau
	OBI
	hela Profi Zentrum
	toom BauMarkt
	BI DISCOUNT-Baumarkt

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“.

## Auszeichnung Gartencenter (II)

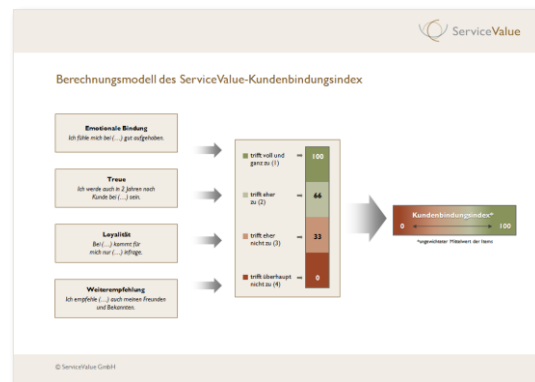
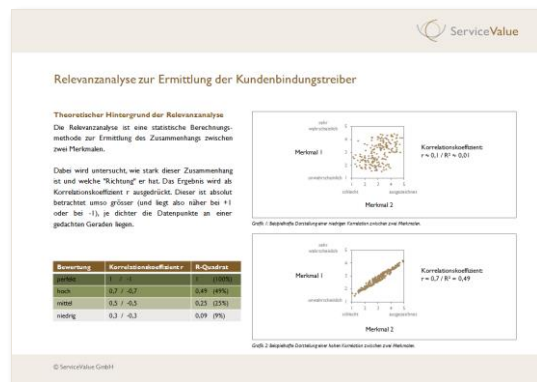
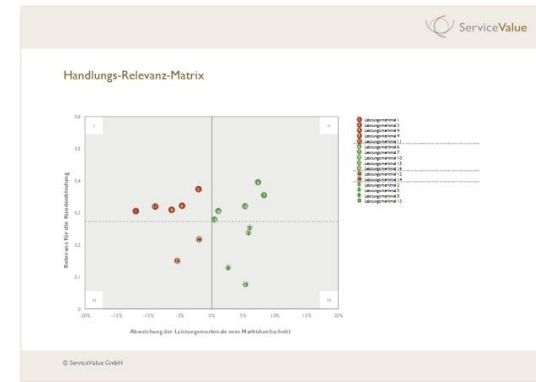
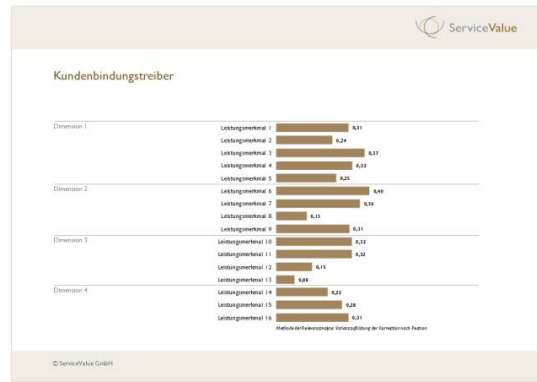
Sortiment und Produkte	
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Dinger's Gartencenter
sehr gut	Schley's Blumenparadies
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Pötschke
sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	Bellandris Gartencenter
gut	Gartencenter Meckelburg
gut	Gartencenter Brockmeyer
gut	Dehner Gartencenter
gut	Fricke's Gartencenter
gut	Garten-Center Kremer
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	BAUHAUS
gut	AMOFLOR
gut	Blumen Risse
	KNAUBER
	Floraland
	Gartencenter Augsburg
	Wassenaar
	OBI
	grün erleben
	HORNBACH
	toom BauMarkt
	GLOBUS Baumarkt
	BayWa
	hagebau
	Hellweg
	hela Profi Zentrum
	BI DISCOUNT-Baumarkt

Attraktivität der Gartencenter	
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	KNAUBER
sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	Dinger's Gartencenter
sehr gut	Schley's Blumenparadies
sehr gut	Gartencenter Pötschke
gut	Blumen Risse
gut	AMOFLOR
gut	Gartencenter Meckelburg
gut	Bellandris Gartencenter
gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	toom BauMarkt
gut	Fricke's Gartencenter
gut	Floraland
gut	BAUHAUS
	hagebau
	Gartencenter Augsburg
	Dehner Gartencenter
	Hellweg
	Gartencenter Brockmeyer
	grün erleben
	GLOBUS Baumarkt
	Wassenaar
	BayWa
	HORNBACH
	OBI
	hela Profi Zentrum
	BI DISCOUNT-Baumarkt

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Fricke's Gartencenter
sehr gut	grün erleben
sehr gut	BI DISCOUNT-Baumarkt
sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer
sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz
sehr gut	Gartencenter Pötschke
sehr gut	hela Profi Zentrum
gut	Gartencenter Nordharz/Grünwald
gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
gut	AMOFLOR
gut	GLOBUS Baumarkt
gut	Floraland
gut	BAUHAUS
gut	HORNBACH
	Blumen Risse
	Pflanzen-Kölle Gartencenter
	Hellweg
	toom BauMarkt
	hagebau
	Dehner Gartencenter
	Bellandris Gartencenter
	KNAUBER
	Gartencenter Augsburg
	Dinger's Gartencenter
	OBI
	BayWa
	Wassenaar
	Schley's Blumenparadies

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

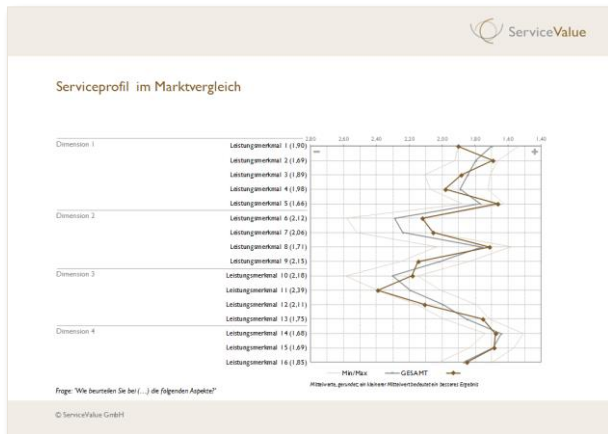
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

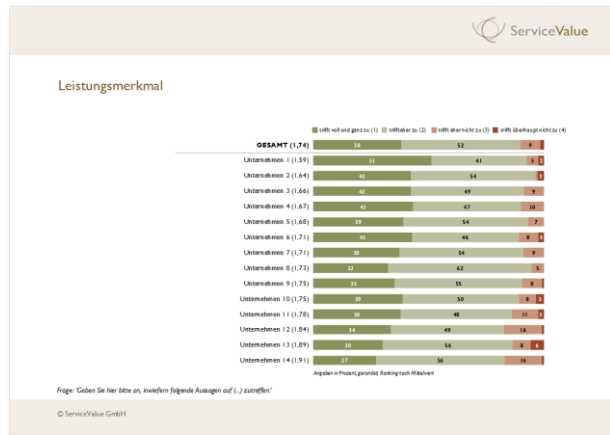


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

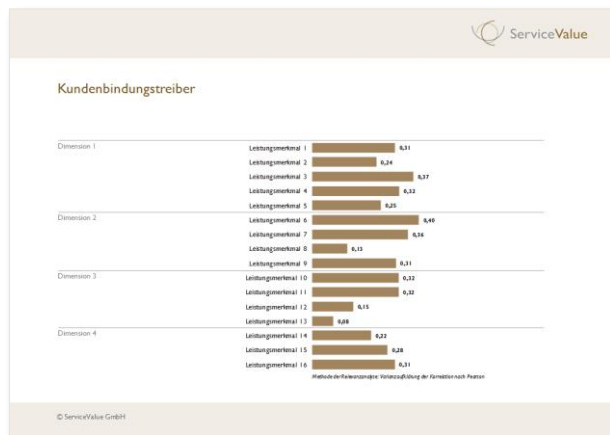


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## 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, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## 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: © Kruwt - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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