



# ServiceAtlas Gartencenter 2019

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 32 Gartencenter

Studienflyer

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Mai / Juni 2019
<b>Stichprobe</b>	1.302 Kunden mit insgesamt 2.070 Urteilen zu 32 Gartencentern (Online-Befragung; Bewertung von bis zu zwei Gartencentern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten eingekauft haben)
<b>Auswertung</b>	<p><u>Detailergebnisse für 21 Gartencenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IA Garten</li> <li>• AMOFLOR</li> <li>• Bellandris Gartencenter</li> <li>• Blumen Risse</li> <li>• Dehner Gartencenter</li> <li>• Dinger's Gartencenter</li> <li>• egesa Garten</li> <li>• Floraland</li> <li>• Fricke's Gartencenter</li> <li>• Gartencenter Augsburg</li> <li>• Gartencenter Brockmeyer</li> <li>• Garten-Center Kremer</li> <li>• Gartencenter Meckelburg</li> <li>• Gartencenter Nordharz / Grünwald</li> <li>• Gartencenter Pötschke</li> <li>• Gartencenter Samen-Schmitz</li> <li>• grün erleben</li> <li>• Pflanzen Mauk Gartencenter</li> <li>• Pflanzen-Kölle Gartencenter</li> <li>• Schley's Blumenparadies</li> <li>• Wassenaar</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 11 Baumarkt-Gartencenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BI DISCOUNT-Baumarkt</li> <li>• BAUHAUS</li> <li>• BayWa</li> <li>• GLOBUS Baumarkt</li> <li>• hagebau</li> <li>• hela Profi Zentrum</li> <li>• Hellweg</li> <li>• HORNBACH</li> <li>• KNAUBER</li> <li>• OBI</li> <li>• toom BauMarkt</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	335 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>• Weiterempfehlung</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		Kundenorientierte Mitarbeiter		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	grün erleben	sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	IA Garten	sehr gut	egesa Garten
sehr gut	Gartencenter Pötschke	sehr gut	Dinger's Gartencenter	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	grün erleben	sehr gut	Gartencenter Pötschke	sehr gut	grün erleben	sehr gut	Gartencenter Pötschke
sehr gut	egesa Garten	sehr gut	Bellandris Gartencenter	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	egesa Garten	sehr gut	Gartencenter Nordharz / Grünwald	sehr gut	IA Garten
sehr gut	Bellandris Gartencenter	sehr gut	IA Garten	sehr gut	Gartencenter Pötschke	sehr gut	Gartencenter Nordharz / Grünwald
sehr gut	Schley's Blumenparadies	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Fricke's Gartencenter	sehr gut	grün erleben
sehr gut	IA Garten	sehr gut	Wassenaar	gut	Bellandris Gartencenter	gut	Bellandris Gartencenter
sehr gut	Fricke's Gartencenter	sehr gut	Schley's Blumenparadies	gut	egesa Garten	gut	Bellandris Gartencenter
gut	Garten-Center Kremer	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	gut	Schley's Blumenparadies	gut	Dinger's Gartencenter
gut	Dinger's Gartencenter	gut	Gartencenter Samen-Schmitz	gut	Garten-Center Kremer	gut	Schley's Blumenparadies
gut	Gartencenter Samen-Schmitz	gut	Fricke's Gartencenter	gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	gut	Gartencenter Brockmeyer
gut	Gartencenter Meckelburg	gut	Garten-Center Kremer	gut	Dehner Gartencenter	gut	AMOFLOR
gut	Gartencenter Nordharz / Grünwald	gut	KNAUBER	gut	KNAUBER	gut	Gartencenter Meckelburg
gut	Blumen Risse	gut	Blumen Risse	gut	Gartencenter Meckelburg	gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	AMOFLOR	gut	AMOFLOR	gut	BAUHAUS	gut	BAUHAUS
gut	KNAUBER	gut	Gartencenter Meckelburg	gut	Dinger's Gartencenter	gut	Dehner Gartencenter
	Dehner Gartencenter	gut	Floraland		toom BauMarkt	gut	OBI
	Floraland		Dehner Gartencenter		Wassenaar	gut	Garten-Center Kremer
	Wassenaar		Gartencenter Nordharz / Grünwald		Floraland	gut	toom BauMarkt
	HORNBACH		HORNBACH		AMOFLOR		HORNBACH
	toom BauMarkt		BayWa		Blumen Risse		KNAUBER
	OBI		hela Profi Zentrum		GLOBUS Baumarkt		Wassenaar
	BAUHAUS		GLOBUS Baumarkt		Hellweg		GLOBUS Baumarkt
	GLOBUS Baumarkt		BAUHAUS		hela Profi Zentrum		Floraland
	hela Profi Zentrum		toom BauMarkt		HORNBACH		Hellweg
	Hellweg		OBI		OBI		BayWa
	Gartencenter Augsburg		Hellweg		Gartencenter Augsburg		hagebau
	hagebau		Gartencenter Augsburg		BayWa		hela Profi Zentrum
	BayWa		hagebau		hagebau		Gartencenter Augsburg
	BI DISCOUNT-Baumarkt		BI DISCOUNT-Baumarkt		BI DISCOUNT-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)

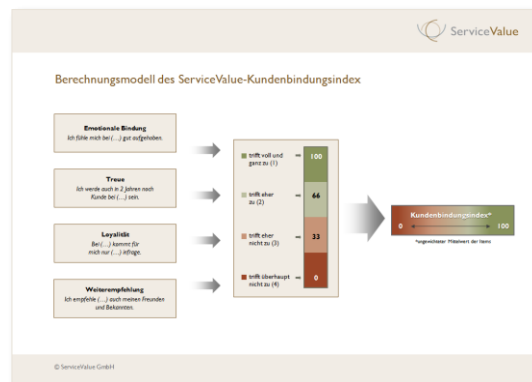
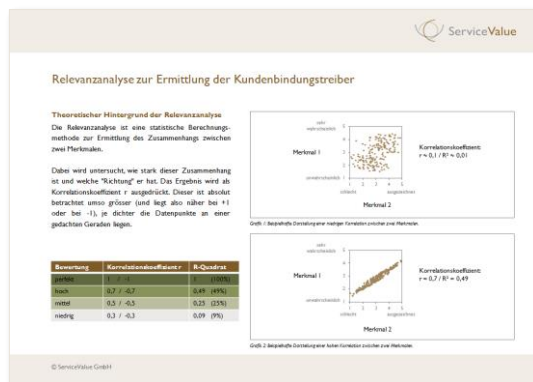
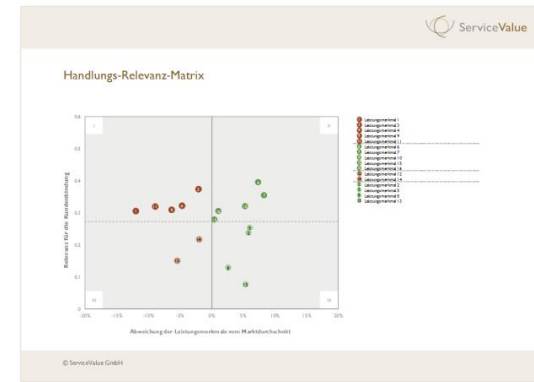
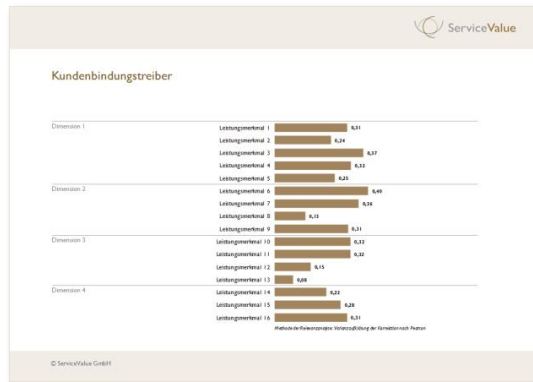
Sortiment und Produkte	
sehr gut	Schley's Blumenparadies
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Bellandris Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer
sehr gut	Gartencenter Pötschke
gut	Fricke's Gartencenter
gut	egesa Garten
gut	Garten-Center Kremer
gut	Gartencenter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

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

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

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 ...

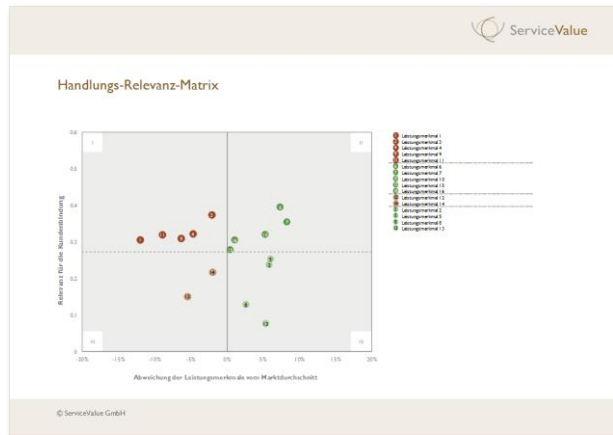


Anonymisierte Musterfolien

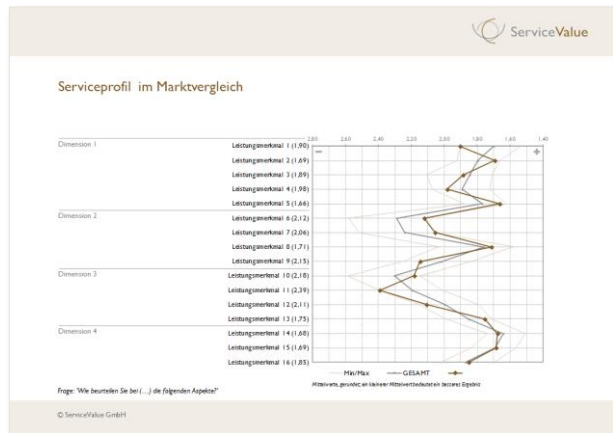
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

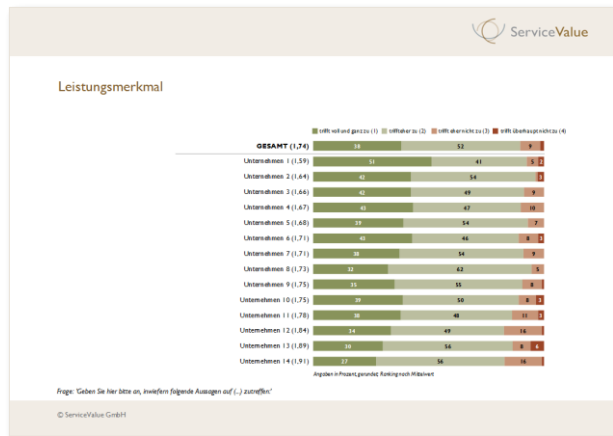


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

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

### Bestellung

- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Gartencenter 2019** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (335 Seiten, PDF) zum Preis von 3.500,- € netto
- Vorteilsangebot**  
ServiceAtlas Gartencenter 2019 (335 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- und 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. 341

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 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)