



# DEUTSCHLAND TEST: Lieferdienste 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-  
Auswertungen für 8 Essen-Bestellportale  
und 9 Pizza-Lieferdienste

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Februar / März 2019
<b>Stichprobe</b>	745 Kundenurteile zu 8 Essen-Bestellportalen 852 Kundenurteile zu 9 Pizza-Lieferdiensten (Bewertung von bis zu 3 Lieferdiensten, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 8 <u>Essen-Bestellportale</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deliver24.de</li> <li>• Deliveroo</li> <li>• foodora</li> <li>• Lieferando.de</li> <li>• Lieferheld.de</li> <li>• online-pizza.de</li> <li>• pizza.de</li> <li>• Pizza-Taxi.de</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 9 <u>Pizza-Lieferdienste</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blizzera</li> <li>• Call a Pizza</li> <li>• Domino's Pizza</li> <li>• Flying Pizza</li> <li>• MUNDFEIN Pizzawerkstatt</li> <li>• Pizza Max</li> <li>• Pizza Planet</li> <li>• Smiley's</li> <li>• Tele Pizza</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	226 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>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Angebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vielfalt der Speisenauswahl</li> <li>• Attraktive Speisenauswahl</li> <li>• Ausweisung von Zusatzstoffen</li> </ul>
<b>Bestell-Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Bestellprozess</li> <li>• Gestaltung von Internetseite/Flyer</li> <li>• Telefonischer Bestellprozess</li> <li>• Telefonische Rückfragen</li> <li>• Auswahl an Zahloptionen</li> </ul>
<b>Produktqualität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hochwertige und frische Zutaten</li> <li>• Erfüllung von Sonderwünschen</li> <li>• Geschmack der Speisen</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Lieferung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schnelligkeit der Lieferung</li><li>• Freundlichkeit der Lieferboten</li><li>• Pünktliche Lieferung</li><li>• Vollständigkeit der Bestellung</li><li>• Angemessene Verpackung</li><li>• Speisen-Temperatur bei Lieferung</li></ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Transparenz der Preise und Kosten</li><li>• Attraktivität der Sonderangebote</li><li>• Angemessener Mindestbestellwert und Lieferkosten</li></ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Essen-Bestellportale

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	foodora
sehr gut	Lieferheld.de
gut	pizza.de
gut	Pizza-Taxi.de
	deliver24.de
	online-pizza.de
	Deliveroo

Angebot	
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	foodora
sehr gut	Lieferheld.de
gut	Pizza-Taxi.de
	Deliveroo
	deliver24.de
	pizza.de
	online-pizza.de

Bestell-Service	
sehr gut	Lieferheld.de
sehr gut	Lieferando.de
gut	foodora
gut	pizza.de
	online-pizza.de
	Pizza-Taxi.de
	deliver24.de
	Deliveroo

Produktqualität	
sehr gut	foodora
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	Lieferheld.de
gut	pizza.de
gut	Pizza-Taxi.de
	online-pizza.de
	deliver24.de
	Deliveroo

Lieferung	
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	Lieferheld.de
gut	foodora
gut	Pizza-Taxi.de
gut	pizza.de
	deliver24.de
	online-pizza.de
	Deliveroo

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	foodora
gut	pizza.de
gut	Lieferheld.de
gut	Pizza-Taxi.de
	deliver24.de
	online-pizza.de
	Deliveroo

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 Pizza-Lieferdienste

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Domino´s Pizza
sehr gut	Smiley's
sehr gut	Call a Pizza
gut	Flying Pizza
gut	Pizza Max
	Tele Pizza
	MUNDFEIN Pizzawerkstatt
	Blizzera
	Pizza Planet

Angebot	
sehr gut	Domino´s Pizza
sehr gut	Flying Pizza
sehr gut	Smiley's
gut	Tele Pizza
gut	Call a Pizza
	Blizzera
	Pizza Max
	Pizza Planet
	MUNDFEIN Pizzawerkstatt

Bestell-Service	
sehr gut	Domino´s Pizza
sehr gut	Call a Pizza
sehr gut	Smiley's
gut	Pizza Max
gut	Tele Pizza
	Flying Pizza
	Blizzera
	MUNDFEIN Pizzawerkstatt
	Pizza Planet

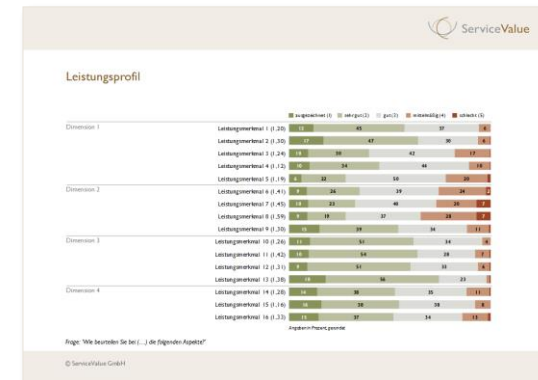
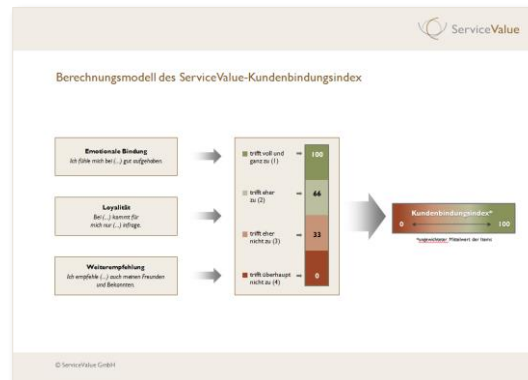
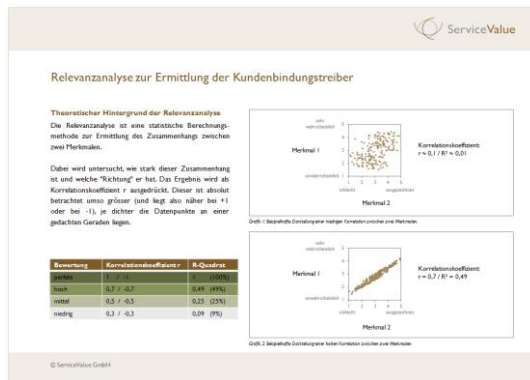
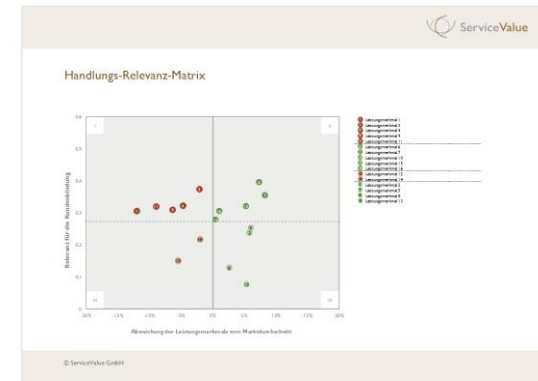
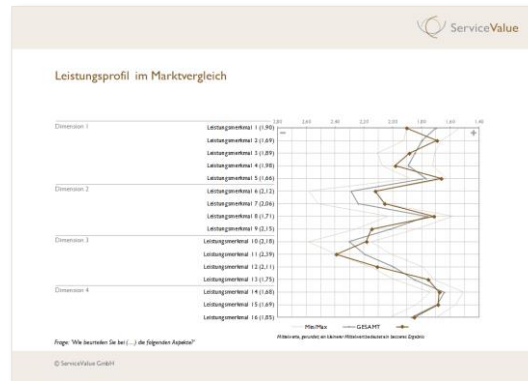
Produktqualität	
sehr gut	Smiley's
sehr gut	Call a Pizza
sehr gut	Domino´s Pizza
gut	Pizza Max
gut	MUNDFEIN Pizzawerkstatt
	Flying Pizza
	Tele Pizza
	Blizzera
	Pizza Planet

Lieferung	
sehr gut	Smiley's
sehr gut	Domino´s Pizza
sehr gut	Call a Pizza
gut	Flying Pizza
gut	Pizza Max
	Tele Pizza
	Blizzera
	MUNDFEIN Pizzawerkstatt
	Pizza Planet

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Domino´s Pizza
sehr gut	Flying Pizza
gut	Smiley's
gut	Call a Pizza
gut	MUNDFEIN Pizzawerkstatt
	Blizzera
	Pizza Max
	Pizza Planet
	Tele Pizza

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“.

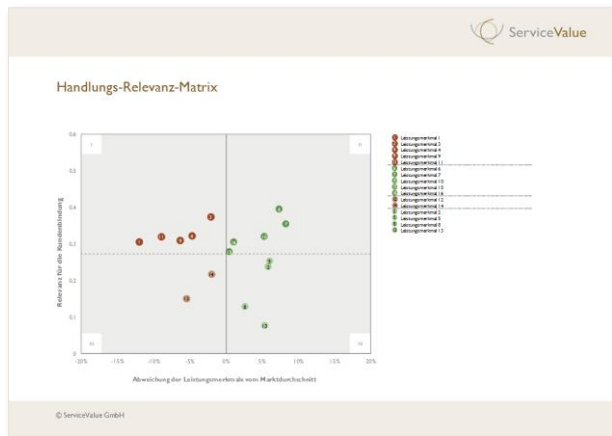
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



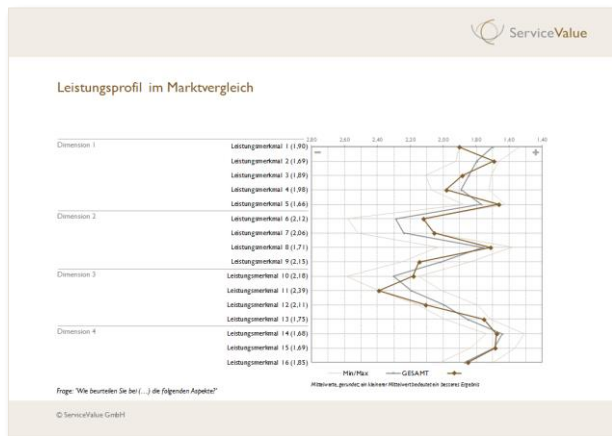
Anonymisierte Musterfolien

... 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



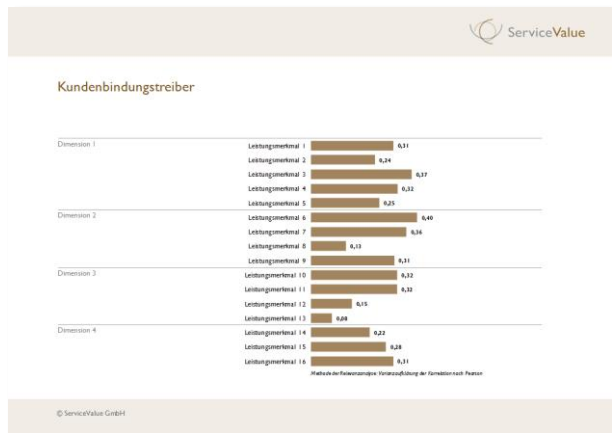
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter



## 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, 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

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lieferdienste 2019“ (Einzelexemplar, 226 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: Lieferdienste 2019“ (Einzelexemplar, 226 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie 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

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: © Jürgen Priewe – Fotolia.com, © momius – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

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