



# DEUTSCHLAND TEST: Spielstätten 2017

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 14 Spielstätten



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Februar / März 2017
<b>Stichprobe</b>	855 Kunden mit 1.413 Urteilen zu 14 Spielstätten (Bewertung von bis zu 3 Spielstätten, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 14 Spielstätten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADMIRAL Play</li> <li>• BIG CASH CASINO</li> <li>• CASINO MERKUR-SPIELOTHEK</li> <li>• Casino Royal</li> <li>• Fair-Play Casino</li> <li>• JOKER CASINO</li> <li>• LÖWEN PLAY</li> <li>• Magic Casino</li> <li>• MAGNUM Spiel Casino</li> <li>• MEGA FUN</li> <li>• Schnicks Casino</li> <li>• SPIEL-IN Casino</li> <li>• Spieloase Casilino</li> <li>• Spielstation / Spielstube</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	166 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Seriosität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seriosität der Spielstätte</li> <li>• Umgang mit verantwortungsvollem Spielen</li> <li>• Hinweise zum Spielerschutz</li> <li>• Einhalten des Jugendschutzes</li> <li>• Gefühl der Sicherheit</li> </ul>
<b>Unterhaltungsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Spielgeräten</li> <li>• Attraktivität der Spielgeräte</li> <li>• Funktionstüchtigkeit der Spielgeräte</li> <li>• Innovation und Abwechslung des Spielangebotes</li> <li>• Höhe der Gewinne und Gewinnmöglichkeiten</li> <li>• Andere Spielmöglichkeiten (z.B. Billard, Dart etc.)</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffnungszeiten</li> <li>• Orientierungshilfen</li> <li>• Kassen- und Aufsichtsbereich</li> <li>• Food- und Getränkeservice</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erscheinungsbild der Mitarbeiter</li><li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li><li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li><li>• Hilfsbereitschaft und Aufmerksamkeit der Mitarbeiter</li></ul>
<b>Umfeldgestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Außen- und Eingangsbereich</li><li>• Atmosphäre der Spielstätte</li><li>• Qualität der Inneneinrichtung</li><li>• Platzierung der Spielautomaten</li><li>• Beleuchtung und Klimatisierung</li><li>• Sauberkeit der Räumlichkeiten</li><li>• Sauberkeit des Hygienebereichs</li></ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Kundenorientierung

#### Seriosität

- Seriosität der Spielstätte
- Umgang mit verantwortungsvollem Spielen
- Hinweise zum Spielerschutz
- Einhalten des Jugendschutzes
- Gefühl der Sicherheit

#### Unterhaltungsangebot

- Auswahl an Spielgeräten
- Attraktivität der Spielgeräte
- Funktionstüchtigkeit der Spielautomaten
- Innovation und Abwechslung des Spielangebotes
- Höhe der Gewinne und Gewinnmöglichkeiten
- Andere Spielmöglichkeiten (z.B. Billard, Dart etc.)

#### Kundenservice

- Öffnungszeiten
- Orientierungshilfen
- Kassen- und Aufsichtsbereich
- Food- und Getränkeservice

#### Personal

- Erscheinungsbild der Mitarbeiter
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft und Aufmerksamkeit der Mitarbeiter

#### Umfeldgestaltung

- Außen- und Eingangsbereich
- Atmosphäre der Spielstätte
- Qualität der Inneneinrichtung
- Platzierung der Spielautomaten
- Beleuchtung und Klimatisierung
- Sauberkeit der Räumlichkeiten
- Sauberkeit des Hygienebereichs

## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Spielstätten (I)

GESAMTURTEIL		Seriosität		Unterhaltungsangebot	
sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK	sehr gut	MAGNUM Spiel Casino	sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK
sehr gut	Casino Royal	sehr gut	Schnicks Casino	sehr gut	Schnicks Casino
sehr gut	ADMIRAL Play	sehr gut	Casino Royal	sehr gut	Casino Royal
sehr gut	MAGNUM Spiel Casino	sehr gut	ADMIRAL Play	sehr gut	LÖWEN PLAY
gut	LÖWEN PLAY	sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK	gut	SPIEL-IN Casino
gut	Schnicks Casino	gut	SPIEL-IN Casino	gut	JOKER CASINO
gut	JOKER CASINO	gut	Magic Casino	gut	MAGNUM Spiel Casino
	Magic Casino	gut	LÖWEN PLAY	gut	Magic Casino
	SPIEL-IN Casino		JOKER CASINO	gut	ADMIRAL Play
	Fair-Play Casino		MEGA FUN		MEGA FUN
	MEGA FUN		BIG CASH CASINO		Fair-Play Casino
	Spielstation / Spielstube		Spieloase CASILINO		Spielstation / Spielstube
	BIG CASH CASINO		Fair-Play Casino		BIG CASH CASINO
	Spieloase CASILINO		Spielstation / Spielstube		Spieloase CASILINO

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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: Ranking der Spielstätten (II)

Kundenservice		Personal		Umfeldgestaltung	
sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK	sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK	sehr gut	Casino Royal
sehr gut	ADMIRAL Play	sehr gut	Casino Royal	sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK
sehr gut	LÖWEN PLAY	sehr gut	MAGNUM Spiel Casino	sehr gut	ADMIRAL Play
gut	Casino Royal	gut	Spielstation / Spielstube	gut	MAGNUM Spiel Casino
gut	Fair-Play Casino	gut	ADMIRAL Play	gut	Schnicks Casino
gut	Schnicks Casino	gut	LÖWEN PLAY	gut	LÖWEN PLAY
gut	JOKER CASINO		JOKER CASINO		Fair-Play Casino
	MAGNUM Spiel Casino		Magic Casino		MEGA FUN
	MEGA FUN		Fair-Play Casino		JOKER CASINO
	Spielstation / Spielstube		SPIEL-IN Casino		Magic Casino
	Magic Casino		BIG CASH CASINO		SPIEL-IN Casino
	BIG CASH CASINO		Schnicks Casino		BIG CASH CASINO
	SPIEL-IN Casino		MEGA FUN		Spielstation / Spielstube
	Spieloase CASILINO		Spieloase CASILINO		Spieloase CASILINO

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

## 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: Spielstätten 2017“ (Einzelexemplar, 166 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.500 € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Spielstätten 2017“ (Einzelexemplar, 166 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.400,- € 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

## 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: © Jürgen Priewe / frameworks2014 - Fotolia.com