



DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2019

35 stationäre Lebensmittelhändler und
16 Lebensmittel-Online-Versender

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH				
Erhebungsmethode	Online-Befragung				
Erhebungszeitraum	Oktober / November 2019				
Stichprobe	2.525 Befragte und 5.126 Kundenurteile zu 35 stationären Lebensmittelhändlern und 16 Lebensmittel-Online-Versendern				
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse				
	<u>Detailergebnisse für 10 Bio-Märkte</u>	<u>Detailergebnisse für 8 Discounter</u>	<u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler</u>	<u>Detailergebnisse für 7 SB- und Verbrauchermärkte</u>	<u>Detailergebnisse für 16 Online-Versender</u>
	<ul style="list-style-type: none"> • ALNATURA • basic • BIO COMPANY • BioMarkt • denn´s Biomarkt • ebl Naturkost • Reformhaus • SuperBioMarkt • Temma • VITALIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Aldi Nord • Aldi Süd • Lidl • Netto Markt • Netto Marken-Discount • NORMA • NP Discount • Penny-Markt 	<ul style="list-style-type: none"> • CAP-Markt • EDEKA • Feneberg • HIT • K+K Klaas & Kock • Markant Markt • nah&frisch Markt • REWE • tegut... • WASGAU 	<ul style="list-style-type: none"> • Combi • familia Nordost • familia Nordwest • Globus • Kaufland • Marktkauf • real,- 	<ul style="list-style-type: none"> • alles-vegetarisch.de • allyouneedfresh.de • amazon.de/fresh • bring24.com • bringmeister.de • edeka24.de • food.de • foodz.de • getnow.com • gourmondo.de • lebensmittel.de • myTime.de • real.de/lebensmittelshop • shop.rewe.de • smilefood.de • veganz.de
Gesamtumfang	661 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)				

Studiendesign (I)

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

Studiendesign (II)

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

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Bio-Märkte

GESAMT	
sehr gut	denn´s Biomarkt
sehr gut	basic
sehr gut	ALNATURA
gut	SuperBioMarkt
gut	Reformhaus
gut	ebl Naturkost
	BioMarkt
	VITALIA
	BIO COMPANYY
	Temma

Warensortiment	
sehr gut	ALNATURA
sehr gut	denn´s Biomarkt
sehr gut	basic
gut	ebl Naturkost
gut	Reformhaus
gut	VITALIA
	BioMarkt
	SuperBioMarkt
	BIO COMPANYY
	Temma

Kundenservice	
sehr gut	Reformhaus
sehr gut	basic
gut	denn´s Biomarkt
gut	SuperBioMarkt
gut	ALNATURA
gut	BioMarkt
	ebl Naturkost
	VITALIA
	BIO COMPANYY
	Temma

Kundenkommunikation	
sehr gut	basic
sehr gut	ALNATURA
sehr gut	Reformhaus
gut	denn´s Biomarkt
gut	SuperBioMarkt
gut	ebl Naturkost
	BioMarkt
	Temma
	BIO COMPANYY
	VITALIA

Filialen	
sehr gut	denn´s Biomarkt
sehr gut	basic
sehr gut	ebl Naturkost
gut	BioMarkt
gut	ALNATURA
gut	SuperBioMarkt
	VITALIA
	Reformhaus
	BIO COMPANYY
	Temma

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	SuperBioMarkt
sehr gut	Temma
sehr gut	denn´s Biomarkt
gut	BIO COMPANYY
gut	BioMarkt
	ALNATURA
	VITALIA
	ebl Naturkost
	basic
	Reformhaus

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	denn´s Biomarkt
sehr gut	ALNATURA
sehr gut	Reformhaus
gut	basic
gut	ebl Naturkost
	BioMarkt
	SuperBioMarkt
	VITALIA
	BIO COMPANYY
	Temma

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	Lidl
sehr gut	Aldi Nord
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
	NORMA
	NP Discount

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

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

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

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

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Lidl
sehr gut	Aldi Nord
gut	Penny-Markt
gut	Netto Marken-Discount
	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
sehr gut	WASGAU
gut	HIT
gut	tegut...
gut	Markant Markt
gut	Feneberg
	CAP-Markt
	nah&frisch Markt
	K+K Klaas & Kock

Warensortiment	
sehr gut	REWE
sehr gut	HIT
sehr gut	EDEKA
gut	WASGAU
gut	tegut...
gut	Feneberg
	Markant Markt
	CAP-Markt
	K+K Klaas & Kock
	nah&frisch Markt

Kundenservice	
sehr gut	Markant Markt
sehr gut	EDEKA
sehr gut	REWE
sehr gut	WASGAU
gut	Eint
gut	tegut...
gut	Feneberg
	nah&frisch Markt
	HIT
	K+K Klaas & Kock

Kundenkommunikation	
sehr gut	REWE
sehr gut	HIT
sehr gut	Markant Markt
gut	EDEKA
gut	WASGAU
	CAP-Markt
	tegut...
	Feneberg
	K+K Klaas & Kock
	nah&frisch Markt

Filialen	
sehr gut	REWE
sehr gut	WASGAU
sehr gut	EDEKA
gut	HIT
gut	Markant Markt
gut	tegut...
gut	Feneberg
	CAP-Markt
	K+K Klaas & Kock
	nah&frisch Markt

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	REWE
gut	HIT
gut	WASGAU
gut	CAP-Markt
gut	tegut...
	Feneberg
	Markant Markt
	nah&frisch Markt
	K+K Klaas & Kock

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	CAP-Markt
sehr gut	tegut...
gut	REWE
gut	Feneberg
gut	WASGAU
	Markant Markt
	HIT
	nah&frisch Markt
	K+K 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	Marktkauf
sehr gut	Globus
sehr gut	Kaufland
gut	famila Nordost
	real,-
	famila Nordwest
	Combi

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

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

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

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

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

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Marktkauf
sehr gut	Globus
gut	famila Nordost
gut	Kaufland
	real,-
	famila Nordwest
	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	
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	myTime.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	veganz.de
sehr gut	edeka24.de
gut	allyouneedfresh.de
gut	amazon.de/fresh
gut	gourmondo.de
gut	real.de/lebensmittelshop
	bringmeister.de
	getnow.com
	smilefood.de
	lebensmittel.de
	bring24.com
	foodz.de
	food.de

Warensortiment	
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	veganz.de
sehr gut	myTime.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	allyouneedfresh.de
gut	real.de/lebensmittelshop
gut	amazon.de/fresh
gut	edeka24.de
gut	gourmondo.de
	getnow.com
	bring24.com
	foodz.de
	smilefood.de
	bringmeister.de
	lebensmittel.de
	food.de

Kundenservice	
sehr gut	myTime.de
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	edeka24.de
gut	gourmondo.de
gut	allyouneedfresh.de
gut	amazon.de/fresh
gut	shop.rewe.de
gut	bringmeister.de
gut	veganz.de
	lebensmittel.de
	real.de/lebensmittelshop
	bring24.com
	smilefood.de
	getnow.com
	food.de
	foodz.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	myTime.de
sehr gut	foodz.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	edeka24.de
gut	allyouneedfresh.de
gut	amazon.de/fresh
gut	gourmondo.de
gut	real.de/lebensmittelshop
	bringmeister.de
	veganz.de
	smilefood.de
	getnow.com
	lebensmittel.de
	bring24.com
	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	alles-vegetarisch.de
sehr gut	allyouneedfresh.de
sehr gut	amazon.de/fresh
sehr gut	myTime.de
sehr gut	shop.rewe.de
gut	veganz.de
gut	edeka24.de
gut	gourmondo.de
	getnow.com
	bringmeister.de
	real.de/lebensmittelshop
	smilefood.de
	lebensmittel.de
	bring24.com
	foodz.de
	food.de

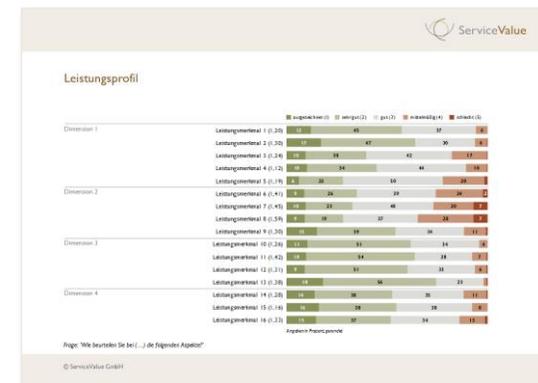
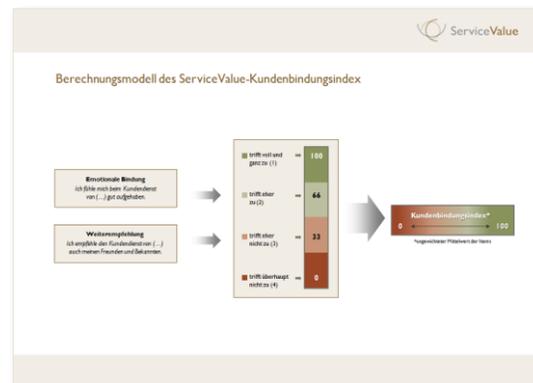
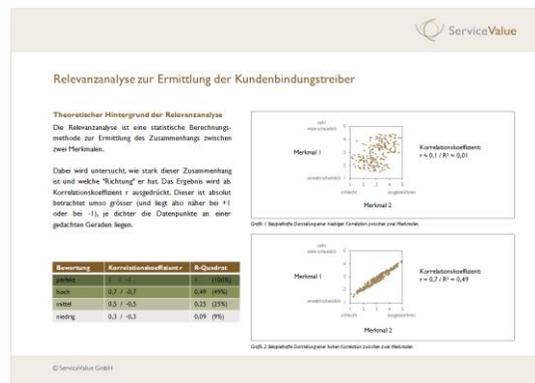
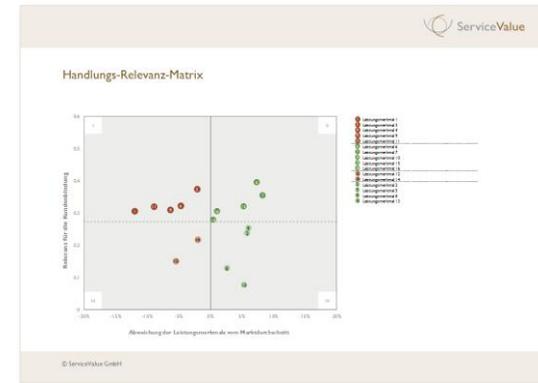
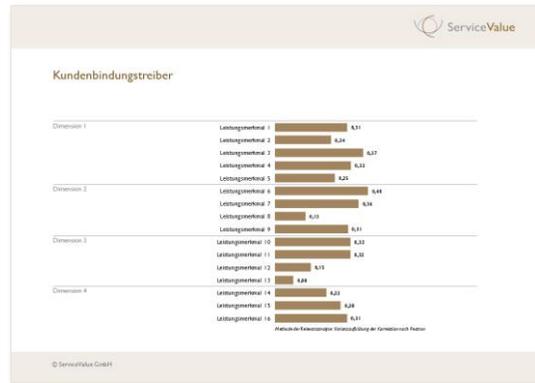
Lieferung	
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	veganz.de
sehr gut	allyouneedfresh.de
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	edeka24.de
gut	gourmondo.de
gut	amazon.de/fresh
gut	myTime.de
gut	bringmeister.de
gut	getnow.com
gut	real.de/lebensmittelshop
	bring24.com
	lebensmittel.de
	smilefood.de
	food.de
	foodz.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	edeka24.de
sehr gut	myTime.de
sehr gut	alles-vegetarisch.de
gut	real.de/lebensmittelshop
gut	amazon.de/fresh
gut	getnow.com
	bringmeister.de
	gourmondo.de
	veganz.de
	lebensmittel.de
	allyouneedfresh.de
	smilefood.de
	foodz.de
	bring24.com
	food.de

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	veganz.de
sehr gut	alles-vegetarisch.de
sehr gut	edeka24.de
gut	shop.rewe.de
gut	myTime.de
gut	allyouneedfresh.de
gut	lebensmittel.de
	bringmeister.de
	smilefood.de
	real.de/lebensmittelshop
	amazon.de/fresh
	gourmondo.de
	food.de
	bring24.com
	getnow.com
	foodz.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“.

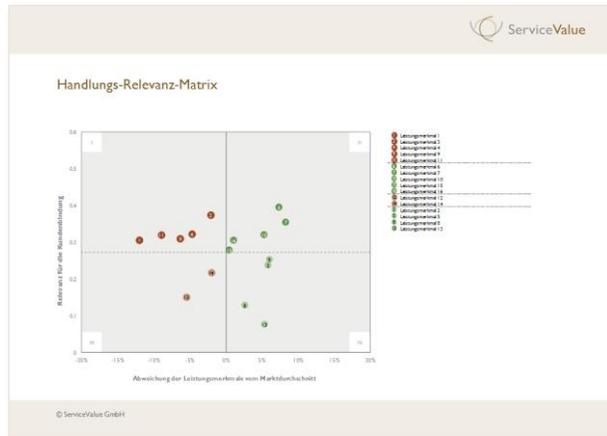
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



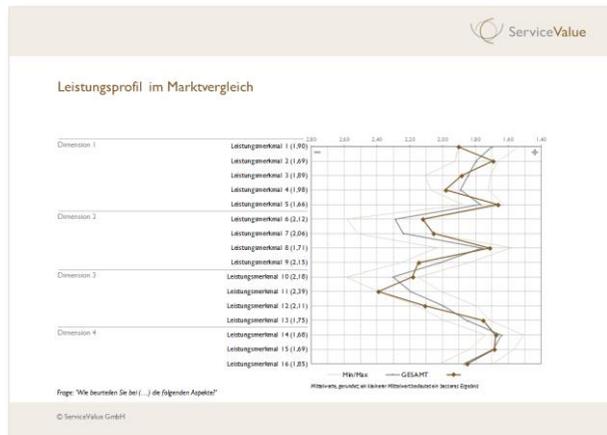
Anonymisierte Musterfolien

... 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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2019“ (Einzelexemplar, 66 I Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500,- € 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 2019“ (Einzelexemplar, 66 I Seiten, PDF)
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort zum Preis von 7.400,- € 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

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I

50935 Köln

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

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

www.ServiceValue.de

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, Erwin Wodicka – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de