



ServiceAtlas Gartencenter 2020

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 30 Gartencenter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2020
Stichprobe	1.347 Kunden mit insgesamt 2.185 Urteilen zu 30 Gartencentern (Bewertung von bis zu drei Gartencentern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten eingekauft haben)
Auswertung	<p><u>Detailergebnisse für 19 Gartencenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • IA Garten • BELLANDRIS Gartencenter • Blumen Risse • Dehner Gartencenter • Dinger´s Gartencenter • egesa garten • Fricke´s Gartencenter • Gartencenter Augsburg • Gartencenter Brockmeyer • Garten-Center Kremer • Gartencenter Meckelburg • Gartencenter Nordharz / Grünwald • Gartencenter Pötschke (Schwerte) • Gartencenter Samen-Schmitz • grün erleben • Pflanzen Mauk Gartencenter • Pflanzen-Kölle Gartencenter • Schley´s Blumenparadies • Wassenaar <p><u>Detailergebnisse für 11 Baumarkt-Gartencenter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • BI DISCOUNT-Baumarkt • BAUHAUS • BayWa • GLOBUS Baumarkt • hagebau • hela Profi Zentrum • Hellweg • HORNBACH • OBI • STABILO • toom BauMarkt
Gesamtumfang	321 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

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

Studiendesign (II)

Sortiment und Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Übersichtlichkeit / Orientierungshilfen • Atmosphäre der Filialen • Räumliche Großzügigkeit • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Übersichtlichkeit und Sortierung der Produkte
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Aktionen
Sonstiges	<ul style="list-style-type: none"> • Räumliche Nähe / Erreichbarkeit • Öffnungszeiten • Online-Shop

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

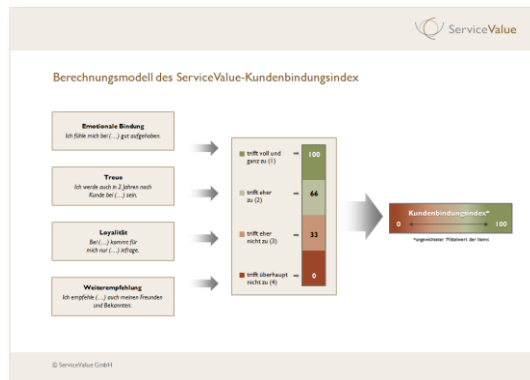
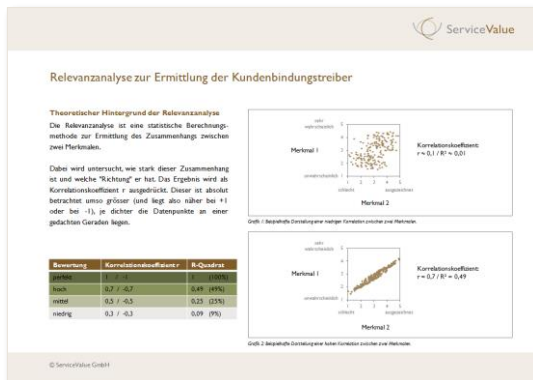
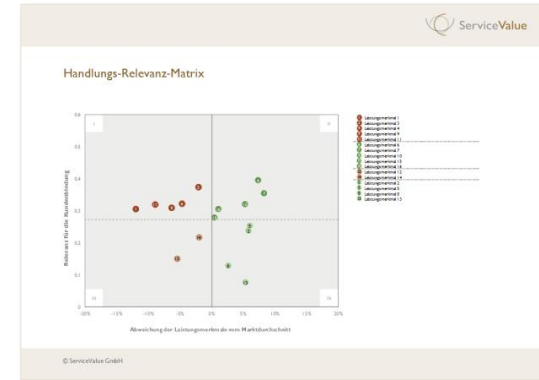
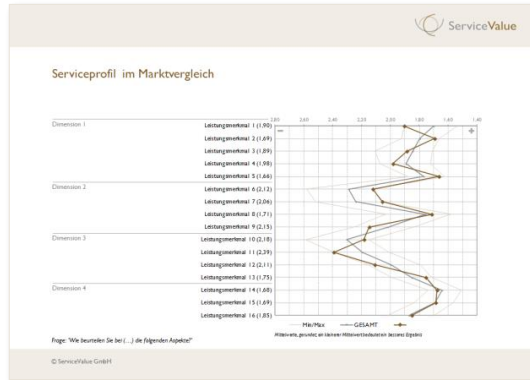
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Gartencenter (II)

Sortiment und Produkte		Attraktivität der Gartencenter		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	egesa garten
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	IA Garten
sehr gut	Schley's Blumenparadies	sehr gut	Schley's Blumenparadies	sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Fricke's Gartencenter
sehr gut	egesa garten	sehr gut	egesa garten	sehr gut	grün erleben
sehr gut	Gartencenter Samen-Schmitz	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
gut	BELLANDRIS Gartencenter	sehr gut	BELLANDRIS Gartencenter	sehr gut	Garten-Center Kremer
gut	Gartencenter Brockmeyer	gut	Dinger's Gartencenter	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)
gut	grün erleben	gut	Blumen Risse	gut	Gartencenter Brockmeyer
gut	Fricke's Gartencenter	gut	Gartencenter Meckelburg	gut	HORNBACH
gut	Dinger's Gartencenter	gut	OBI	gut	Blumen Risse
gut	Gartencenter Meckelburg	gut	IA Garten	gut	Gartencenter Nordharz / Grünwald
gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	gut	Fricke's Gartencenter	gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
gut	Garten-Center Kremer	gut	Garten-Center Kremer	gut	Gartencenter Samen-Schmitz
gut	OBI	gut	grün erleben	gut	GLOBUS Baumarkt
gut	Blumen Risse	gut	Gartencenter Samen-Schmitz	gut	BI DISCOUNT-Baumarkt
gut	IA Garten	gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)		hagebau
	Gartencenter Augsburg		toom BauMarkt		hela Profi Zentrum
	Wassenaar		BAUHAUS		Dinger's Gartencenter
	Gartencenter Nordharz / Grünwald		Wassenaar		BAUHAUS
	BAUHAUS		Gartencenter Augsburg		Schley's Blumenparadies
	toom BauMarkt		HORNBACH		toom BauMarkt
	hagebau		STABILO		STABILO
	HORNBACH		GLOBUS Baumarkt		OBI
	hela Profi Zentrum		Hellweg		Dehner Gartencenter
	Hellweg		hagebau		Gartencenter Augsburg
	STABILO		BayWa		Hellweg
	GLOBUS Baumarkt		Gartencenter Nordharz / Grünwald		Wassenaar
	BayWa		hela Profi Zentrum		BELLANDRIS Gartencenter
	BI DISCOUNT-Baumarkt		BI DISCOUNT-Baumarkt		BayWa

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“.

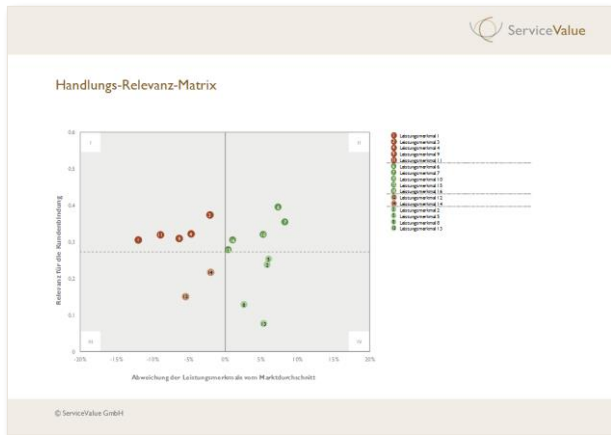
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

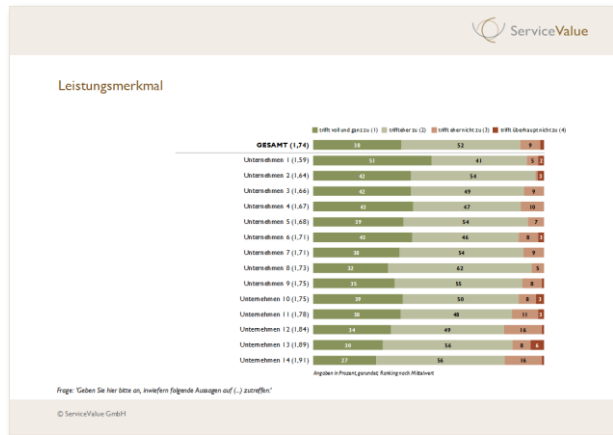


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 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 2020** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (321 Seiten, PDF) zum Preis von 3.500,- € netto
- Vorteilsangebot**
ServiceAtlas Gartencenter 2020 (321 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

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