



DEUTSCHLAND TEST: Lieferdienste 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-
Auswertungen für 6 Essen-Bestellportale
und 7 Pizza-Lieferdienste

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH			
Erhebungsmethode	Online-Befragung			
Erhebungszeitraum	Februar / März 2018			
Stichprobe	624 Kundenurteile zu 6 Essen-Bestellportalen 718 Kundenurteile zu 7 Pizza-Lieferdiensten (Bewertung von bis zu 3 Lieferdiensten, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)			
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Detailergebnisse für 6 <u>Essen-Bestellportale</u> <ul style="list-style-type: none"> deliver24.de Deliveroo foodora Lieferando.de Lieferheld.de pizza.de </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Detailergebnisse für 7 <u>Pizza-Lieferdienste</u>: <ul style="list-style-type: none"> Call a Pizza Domino´s Pizza Hallo Pizza Pizza Max Pizza-taxi.de Smiley´s Tele Pizza </td> </tr> </table>		Detailergebnisse für 6 <u>Essen-Bestellportale</u> <ul style="list-style-type: none"> deliver24.de Deliveroo foodora Lieferando.de Lieferheld.de pizza.de 	Detailergebnisse für 7 <u>Pizza-Lieferdienste</u> : <ul style="list-style-type: none"> Call a Pizza Domino´s Pizza Hallo Pizza Pizza Max Pizza-taxi.de Smiley´s Tele Pizza
Detailergebnisse für 6 <u>Essen-Bestellportale</u> <ul style="list-style-type: none"> deliver24.de Deliveroo foodora Lieferando.de Lieferheld.de pizza.de 	Detailergebnisse für 7 <u>Pizza-Lieferdienste</u> : <ul style="list-style-type: none"> Call a Pizza Domino´s Pizza Hallo Pizza Pizza Max Pizza-taxi.de Smiley´s Tele Pizza 			
Gesamtumfang	198 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 • Weiterempfehlungsbereitschaft
Angebot	<ul style="list-style-type: none"> • Vielfalt der Speisenauswahl • Attraktive Speisenauswahl • Ausweisung von Zusatzstoffen
Bestell-Service	<ul style="list-style-type: none"> • Online-Bestellprozess • Gestaltung von Internetseite/Flyer • Telefonischer Bestellprozess • Telefonische Rückfragen • Auswahl an Zahloptionen
Produktqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Hochwertige und frische Zutaten • Erfüllung von Sonderwünschen • Geschmack der Speisen

Studiendesign (II)

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

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Essen-Bestellportale

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Lieferheld.de
sehr gut	Lieferando.de
gut	pizza.de
	foodora
	deliver24.de
	Deliveroo

Angebot	
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	Lieferheld.de
gut	foodora
	Deliveroo
	deliver24.de
	pizza.de

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

Produktqualität	
sehr gut	foodora
sehr gut	Lieferando.de
gut	pizza.de
gut	Lieferheld.de
	deliver24.de
	Deliveroo

Lieferung	
sehr gut	Lieferheld.de
sehr gut	Lieferando.de
gut	pizza.de
	foodora
	deliver24.de
	Deliveroo

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Lieferando.de
sehr gut	Lieferheld.de
gut	pizza.de
	foodora
	deliver24.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	Hallo Pizza
sehr gut	Domino's Pizza
sehr gut	Smiley's
gut	Call a Pizza
	Tele Pizza
	Pizza Max
	Pizza-taxi.de

Angebot	
sehr gut	Smiley's
sehr gut	Domino's Pizza
gut	Tele Pizza
gut	Hallo Pizza
	Pizza-taxi.de
	Pizza Max
	Call a Pizza

Bestell-Service	
sehr gut	Call a Pizza
gut	Hallo Pizza
gut	Domino's Pizza
gut	Smiley's
	Tele Pizza
	Pizza Max
	Pizza-taxi.de

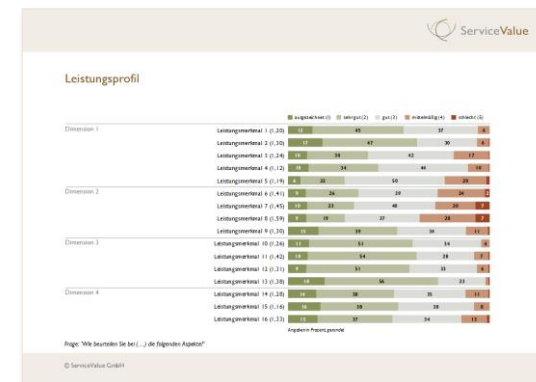
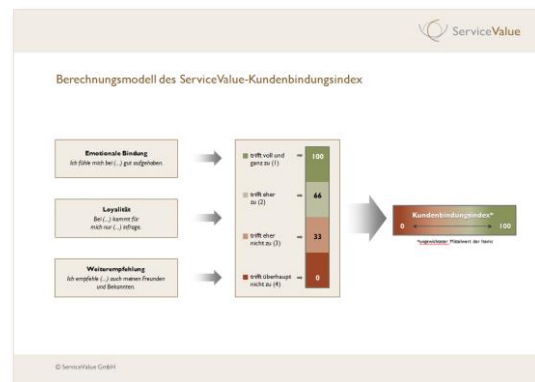
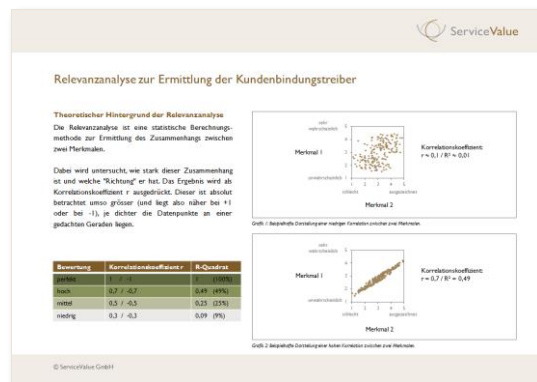
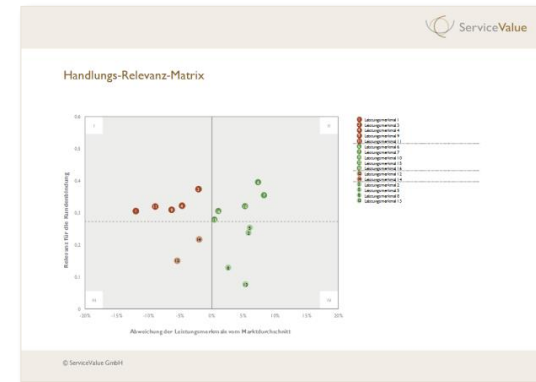
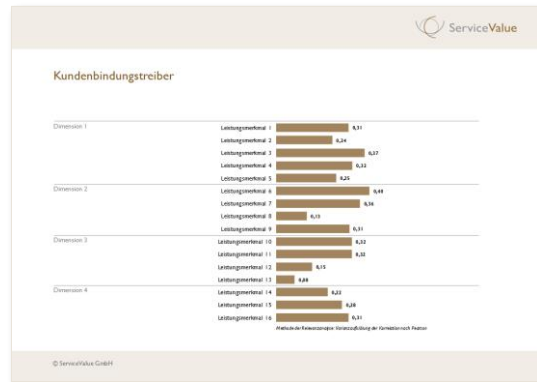
Produktqualität	
sehr gut	Smiley's
sehr gut	Hallo Pizza
gut	Domino's Pizza
gut	Call a Pizza
	Pizza Max
	Pizza-taxi.de
	Tele Pizza

Lieferung	
sehr gut	Hallo Pizza
sehr gut	Domino's Pizza
gut	Call a Pizza
gut	Smiley's
	Tele Pizza
	Pizza Max
	Pizza-taxi.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Domino's Pizza
sehr gut	Hallo Pizza
gut	Pizza Max
gut	Call a Pizza
	Tele Pizza
	Smiley's
	Pizza-taxi.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 ...



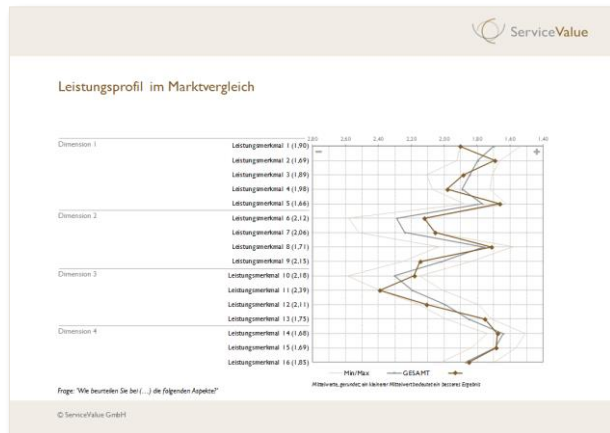
Anonymisierte Musterfolien

... 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

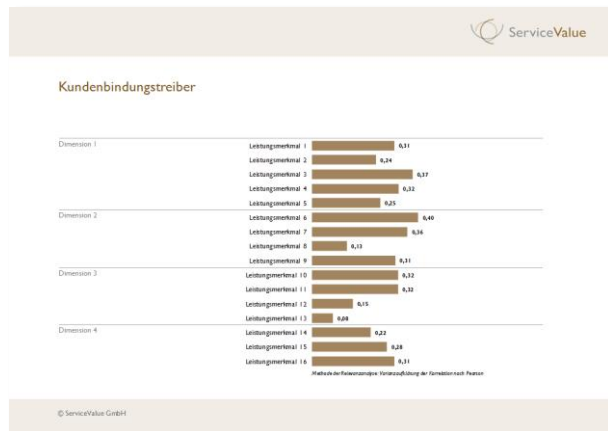


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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, 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

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lieferdienste 2018“ (Einzelexemplar, 198 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.300 € 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 2018“ (Einzelexemplar, 198 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 4.800,- € 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. 34 I

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 - Fotolia.com, © momius - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de