



ServiceAtlas Gartencenter 2021

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 30 Gartencenter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2021
Stichprobe	1.414 Kunden mit insgesamt 2.359 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 20 Gartencenter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ...da blüh ich auf • IA Garten • BELLANDRIS Gartencenter • Blumen Risse • Dehner Gartencenter • Dinger´s Gartencenter Köln • egesa garten • Fricke`s Gartencenter • Gartencenter Augsburg • Gartencenter Brockmeyer • Garten-Center Kremer • Gartencenter Meckelburg • Gartencenter Pötschke (Schwerte) • grün erleben • nordharz / grünwald Gartencenter & Zoo • Pflanzen Mauk Gartencenter • Pflanzen-Kölle Gartencenter • Samen-Schmitz • Schley´s Blumenparadies • Wassenaar <p><u>Detailergebnisse für 10 Baumarkt-Gartencenter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • BI DISCOUNT-Baumarkt • BAUHAUS • BayWa • GLOBUS Baumarkt • hagebaumarkt • 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

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	Blumen Risse	sehr gut	egesa garten	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	...da blüh ich auf	sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	grün erleben	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	...da blüh ich auf
sehr gut	Gartencenter Meckelburg	sehr gut	Gartencenter Meckelburg	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)
sehr gut	Blumen Risse	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Fricke's Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter
sehr gut	egesa garten	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Samen-Schmitz	sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	grün erleben	sehr gut	Samen-Schmitz	sehr gut	IA Garten	sehr gut	BELLANDRIS Gartencenter
sehr gut	...da blüh ich auf	sehr gut	IA Garten	gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	IA Garten	gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	Gartencenter Meckelburg	sehr gut	egesa garten
gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	gut	Dehner Gartencenter	gut	toom Baumarkt	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer
gut	Samen-Schmitz	gut	Schley's Blumenparadies	gut	Garten-Center Kremer	gut	toom Baumarkt
gut	Garten-Center Kremer	gut	toom Baumarkt	gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	gut	Garten-Center Kremer
gut	Fricke's Gartencenter	gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	gut	Schley's Blumenparadies	gut	OBI
gut	toom Baumarkt	gut	BELLANDRIS Gartencenter	gut	OBI	gut	grün erleben
gut	Dehner Gartencenter	gut	egesa garten	gut	Blumen Risse	gut	Schley's Blumenparadies
gut	BELLANDRIS Gartencenter	gut	...da blüh ich auf	gut	BELLANDRIS Gartencenter	gut	IA Garten
gut	OBI	gut	Garten-Center Kremer	gut	grün erleben	gut	Dinger's Gartencenter Köln
gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	Gartencenter Augsburg	gut	Wassenaar	gut	BAUHAUS
gut	Schley's Blumenparadies	gut	Wassenaar	gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	Samen-Schmitz
	Gartencenter Augsburg		nordharz / grünwald Gartencenter		GLOBUS Baumarkt		Fricke's Gartencenter
	BAUHAUS		Fricke's Gartencenter		Dehner Gartencenter		hagebaumarkt
	GLOBUS Baumarkt		OBI		Gartencenter Augsburg		nordharz / grünwald Gartencenter
	hagebaumarkt		hagebaumarkt		hagebaumarkt		Wassenaar
	Wassenaar		STABILO		BayWa		Gartencenter Augsburg
	nordharz / grünwald Gartencenter		BayWa		nordharz / grünwald Gartencenter		BayWa
	HORNBACH		GLOBUS Baumarkt		BAUHAUS		GLOBUS Baumarkt
	BayWa		BAUHAUS		STABILO		STABILO
	HELLWEG		HELLWEG		HELLWEG		HELLWEG
	STABILO		HORNBACH		HORNBACH		HORNBACH
	BI DISCOUNT-Baumarkt		BI DISCOUNT-Baumarkt		BI DISCOUNT-Baumarkt		BI DISCOUNT-Baumarkt

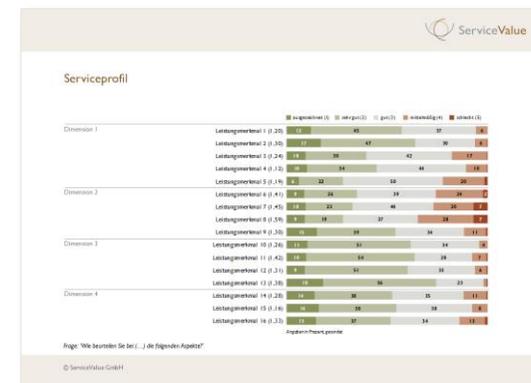
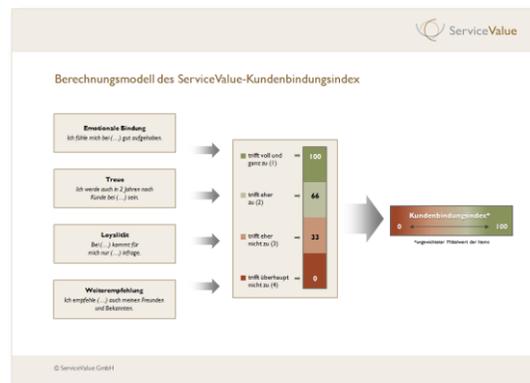
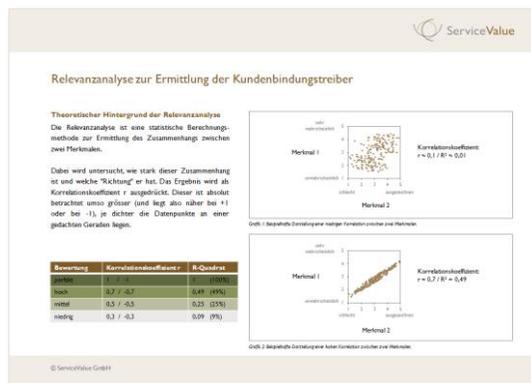
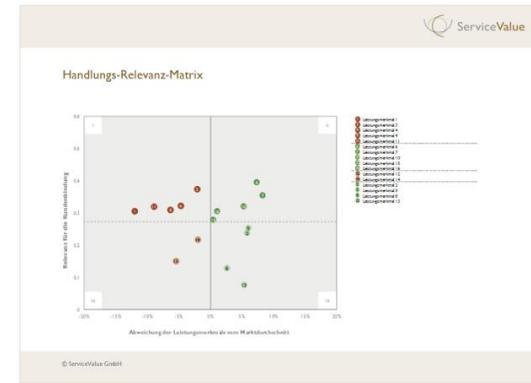
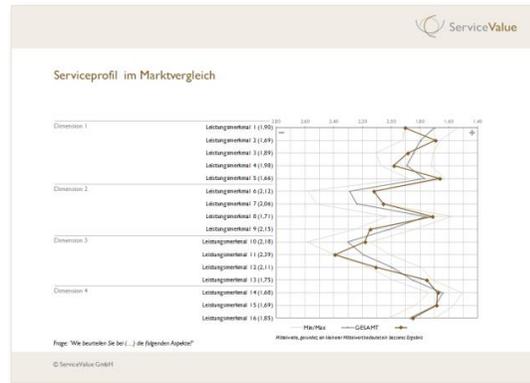
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt 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-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	IA Garten
sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	BELLANDRIS Gartencenter	sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Fricke's Gartencenter
sehr gut	grün erleben	sehr gut	OBI	sehr gut	Gartencenter Meckelburg
sehr gut	Gartencenter Meckelburg	sehr gut	grün erleben	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)
sehr gut	Gartencenter Brockmeyer	sehr gut	Samen-Schmitz	sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	egesa garten	gut	BELLANDRIS Gartencenter	sehr gut	BI DISCOUNT-Baumarkt
sehr gut	...da blüh ich auf	gut	Blumen Risse	gut	egesa garten
gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	Schley's Blumenparadies	gut	grün erleben
gut	toom Baumarkt	gut	toom Baumarkt	gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
gut	Samen-Schmitz	gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	gut	Gartencenter Brockmeyer
gut	Fricke's Gartencenter	gut	...da blüh ich auf	gut	...da blüh ich auf
gut	Garten-Center Kremer	gut	Fricke's Gartencenter	gut	toom Baumarkt
gut	OBI	gut	egesa garten	gut	HORNBACH
gut	Blumen Risse	gut	IA Garten	gut	Samen-Schmitz
gut	Schley's Blumenparadies	gut	Garten-Center Kremer		BAUHAUS
gut	IA Garten	gut	Dinger's Gartencenter Köln		GLOBUS Baumarkt
gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)		BAUHAUS		OBI
	Gartencenter Augsburg		Gartencenter Meckelburg		Dinger's Gartencenter Köln
	Wassenaar		hagebaumarkt		Gartencenter Augsburg
	HORNBACH		BayWa		STABILO
	GLOBUS Baumarkt		Gartencenter Augsburg		Schley's Blumenparadies
	BAUHAUS		HELLWEG		HELLWEG
	nordharz / grünwald Gartencenter		GLOBUS Baumarkt		Dehner Gartencenter
	HELLWEG		HORNBACH		hagebaumarkt
	hagebaumarkt		nordharz / grünwald Gartencenter		Wassenaar
	BayWa		Wassenaar		nordharz / grünwald Gartencenter
	STABILO		STABILO		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“.

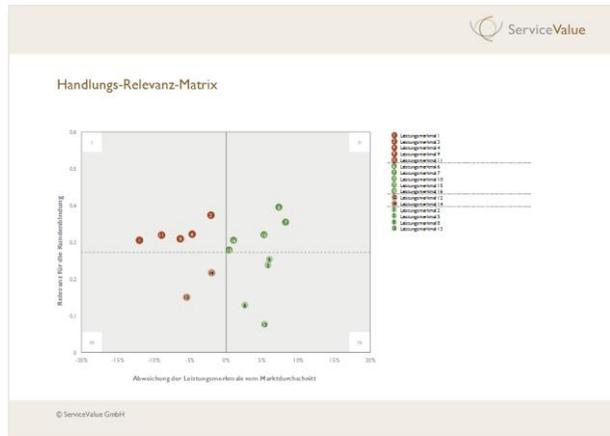
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



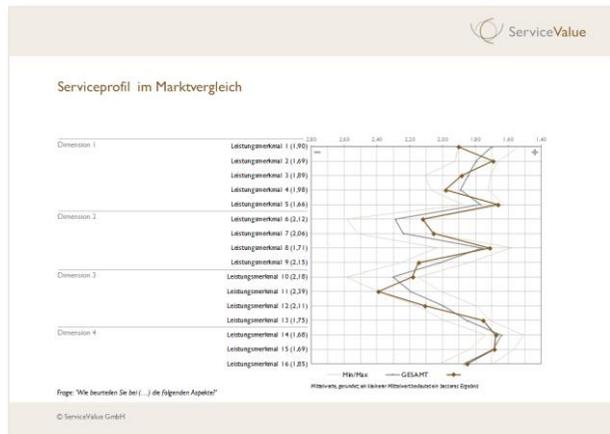
Anonymisierte Musterfolien

... 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?
- ⇒ Serviceprofil 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** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Gartencenter 2021** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (321 Seiten, PDF) zum Preis von 3.500,- € netto
- Vorteilsangebot**
 ServiceAtlas Gartencenter 2021 (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

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: © Kruwt – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de