

# DEUTSCHLAND TEST: Spielstätten 2021

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 14 Spielstätten

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli 2021
<b>Stichprobe</b>	814 Kunden mit 1.281 Urteilen zu 14 Spielstätten (Bewertung von bis zu drei Spielstätten, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <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 Spielhalle</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</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	166 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</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 Spielautomaten</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	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK	sehr gut	CASINO MERKUR-SPIELOTHEK
sehr gut	MEGA FUN	sehr gut	MEGA FUN	sehr gut	MEGA FUN
sehr gut	Casino Royal	sehr gut	ADMIRAL Play	sehr gut	Casino Royal
sehr gut	SPIEL-IN Casino	sehr gut	SPIEL-IN Casino	sehr gut	SPIEL-IN Casino
gut	ADMIRAL Play	gut	Schnicks Casino	gut	Spieloase CASILINO
gut	LÖWEN PLAY	gut	BIG CASH CASINO	gut	MAGNUM Spiel Casino
gut	MAGNUM Spiel Casino	gut	Fair-Play Casino	gut	LÖWEN PLAY
gut	Fair-Play Casino	gut	Casino Royal	gut	Fair-Play Casino
	Spieloase CASILINO	gut	MAGNUM Spiel Casino	gut	ADMIRAL Play
	BIG CASH CASINO		LÖWEN PLAY		BIG CASH CASINO
	Schnicks Casino		Spieloase CASILINO		Schnicks Casino
	Magic Casino		Magic Casino		Magic Casino
	JOKER Spielhalle		JOKER Spielhalle		JOKER Spielhalle
	SPIELSTATION		SPIELSTATION		SPIELSTATION

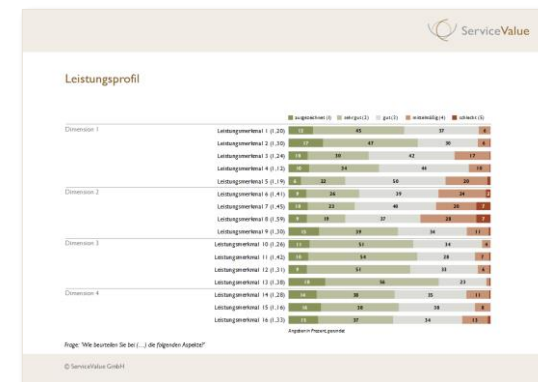
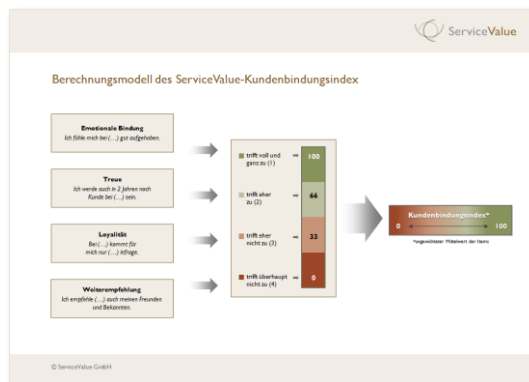
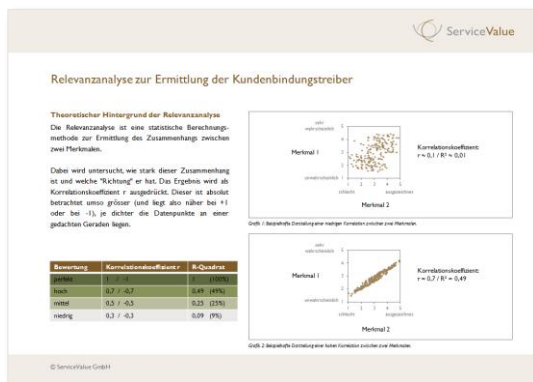
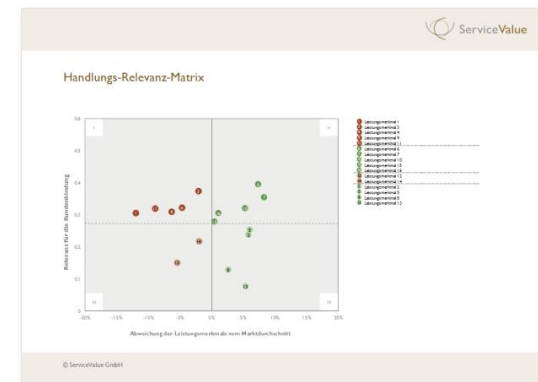
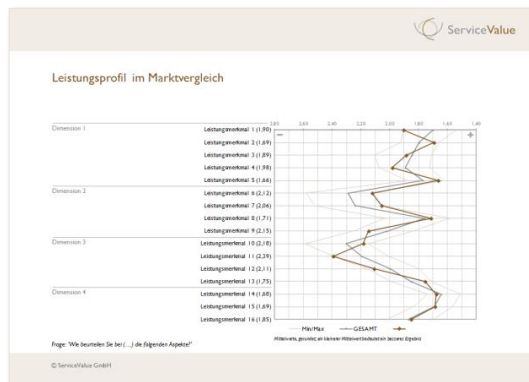
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert 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 MERKUR-SPIELOTHEK
sehr gut	MEGA FUN	sehr gut	MEGA FUN	sehr gut	MEGA FUN
sehr gut	Casino Royal	sehr gut	SPIEL-IN Casino	sehr gut	Casino Royal
gut	ADMIRAL Play	gut	Casino Royal	sehr gut	SPIEL-IN Casino
gut	LÖWEN PLAY	gut	LÖWEN PLAY	gut	MAGNUM Spiel Casino
gut	SPIEL-IN Casino	gut	Magic Casino	gut	LÖWEN PLAY
gut	Spieloase CASILINO	gut	ADMIRAL Play	gut	ADMIRAL Play
	MAGNUM Spiel Casino	gut	Spieloase CASILINO	gut	Fair-Play Casino
	BIG CASH CASINO		MAGNUM Spiel Casino	gut	Magic Casino
	Fair-Play Casino		Fair-Play Casino		Schnicks Casino
	Schnicks Casino		Schnicks Casino		BIG CASH CASINO
	JOKER Spielhalle		BIG CASH CASINO		Spieloase CASILINO
	Magic Casino		JOKER Spielhalle		JOKER Spielhalle
	SPIELSTATION		SPIELSTATION		SPIELSTATION

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“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

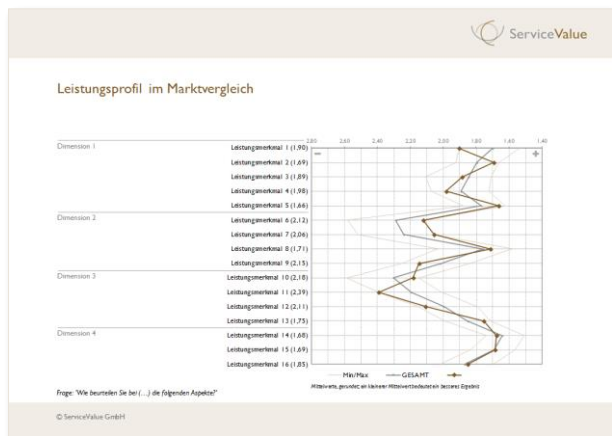
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

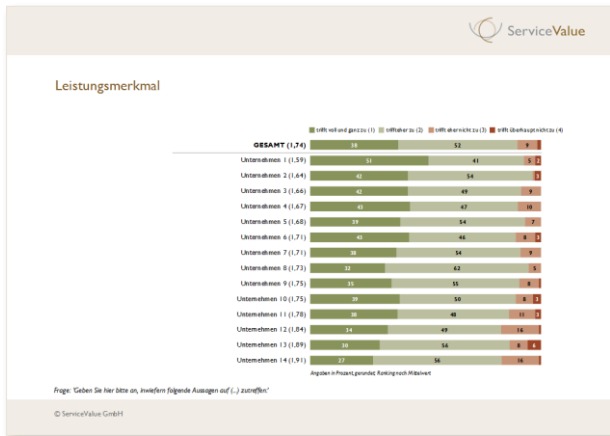


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Spielstätten 2021“ (Einzelexemplar, 166 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.500 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, ggf. zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Spielstätten 2021“ (Einzelexemplar, 166 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.400,- € netto, ggf. 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](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

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)