



# DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2021

35 stationäre Lebensmittelhändler und  
22 Lebensmittel-Online-Versender

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH			
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung			
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober 2021			
<b>Stichprobe</b>	2.751 Befragte und 5.711 Kundenurteile zu 35 stationären Lebensmittelhändlern und 22 Lebensmittel-Versendern			
<b>Auswertung</b>	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse			
	<u>Detailergebnisse für 10 Bio-Märkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ALNATURA</li> <li>• basic</li> <li>• BIO COMPANY</li> <li>• denn's Biomarkt</li> <li>• ebl Naturkost</li> <li>• Reformhaus</li> <li>• SuperBioMarkt</li> <li>• Temma</li> <li>• VITALIA</li> <li>• VollCorner</li> </ul>	<u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aldi Nord</li> <li>• Aldi Süd</li> <li>• Lidl</li> <li>• Netto Marken-Discount</li> <li>• Netto Supermarkt</li> <li>• NORMA</li> <li>• NP Discount</li> <li>• PENNY</li> </ul>	<u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAP-Markt</li> <li>• EDEKA</li> <li>• Feneberg</li> <li>• HIT</li> <li>• K+K Klaas &amp; Kock</li> <li>• Markant Markt</li> <li>• nah&amp;frisch Markt</li> <li>• REWE</li> <li>• tegut...</li> <li>• WASGAU</li> </ul>	<u>Detailergebnisse für 7 SB- / Verbrauchermärkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combi</li> <li>• familia Nordost</li> <li>• familia Nordwest</li> <li>• Globus</li> <li>• Kaufland</li> <li>• Marktkauf</li> <li>• real,-</li> </ul>
	<u>Detailergebnisse für 22 Lebensmittel-Versender:</u>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• bring24.com</li> <li>• bringmeister.de</li> <li>• bringmirbio.de</li> <li>• combi.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• edeka24.de</li> <li>• food.de</li> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• getnow.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• goflink.com</li> <li>• gorillas.io</li> <li>• heimfrost.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.de</li> <li>• shop.eismann.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• shop.rewe.de</li> <li>• vantastic-foods.com</li> <li>• veganfitness.de</li> <li>• vekoop.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	741 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>Warensortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Lebensmitteln (<i>nicht bei Bio-Märkten</i>)</li> <li>• Auswahl an Bio-Produkten</li> <li>• Auswahl an Non-Food-Artikeln</li> <li>• Markenvielfalt</li> <li>• Warenqualität</li> <li>• Frische der Lebensmittel</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Schnelligkeit bei Bedienung und Kassen (<i>nur bei stationären Händlern</i>)</li> <li>• Umtausch</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Informationsgehalt der Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

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

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Bio-Märkte

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

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

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

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

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

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

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

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	Aldi Nord
sehr gut	Lidl
gut	PENNY
	Netto Supermarkt
	NORMA
	Netto Marken-Discount
	NP Discount

Warensortiment	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Lidl
gut	PENNY
	Netto Supermarkt
	Netto Marken-Discount
	NORMA
	NP Discount

Kundenservice	
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Lidl
gut	PENNY
	Netto Supermarkt
	NORMA
	NP Discount
	Netto Marken-Discount

Kundenkommunikation	
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	PENNY
sehr gut	Lidl
gut	Aldi Süd
	NORMA
	Netto Supermarkt
	Netto Marken-Discount
	NP Discount

Filialen	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Lidl
gut	Aldi Nord
	PENNY
	Netto Supermarkt
	NP Discount
	NORMA
	Netto Marken-Discount

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Lidl
gut	Aldi Nord
gut	PENNY
	Netto Supermarkt
	Netto Marken-Discount
	NORMA
	NP Discount

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Aldi Süd
sehr gut	Lidl
gut	PENNY
gut	Netto Supermarkt
	NORMA
	Netto Marken-Discount
	NP Discount

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	Marktkauf
sehr gut	Globus
gut	famila Nordost
	Combi
	famila Nordwest
	real,-

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		Warenassortiment		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	bofrost.de	sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	bofrost.de	sehr gut	bofrost.de
sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	combi.de	sehr gut	shop.eismann.de	sehr gut	shop.eismann.de
sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	myTime.de	sehr gut	myTime.de	sehr gut	myTime.de
sehr gut	picnic.de	sehr gut	edeka24.de	sehr gut	picnic.de	sehr gut	vantastic-foods.com
sehr gut	myTime.de	sehr gut	vekoop.de	sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	shop.eismann.de	sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	vantastic-foods.com	sehr gut	amazon.de/fresh
gut	bringmeister.de	sehr gut	picnic.de	gut	bringmeister.de	gut	bringmeister.de
gut	edeka24.de	sehr gut	vantastic-foods.com	gut	shop.rewe.de	gut	veganfitness.de
gut	combi.de	gut	bringmeister.de	gut	combi.de	gut	vekoop.de
gut	vekoop.de	gut	veganfitness.de	gut	edeka24.de	gut	picnic.de
gut	veganfitness.de	gut	bofrost.de	gut	veganfitness.de	gut	combi.de
gut	vantastic-foods.com	gut	bringmirbio.de	gut	vekoop.de	gut	edeka24.de
	bringmirbio.de	gut	shop.eismann.de		bringmirbio.de		bringmirbio.de
	gorillas.io		frankenfresh.de		getnow.com		getnow.com
	bring24.com		getnow.com		foodz.de		gorillas.io
	getnow.com		heimfrost.de		bring24.com		bring24.com
	foodz.de		foodz.de		food.de		heimfrost.de
	heimfrost.de		bring24.com		heimfrost.de		food.de
	food.de		food.de		frankenfresh.de		foodz.de
	frankenfresh.de		gorillas.io		gorillas.io		frankenfresh.de
	frischeparadies-shop.de		frischeparadies-shop.de		frischeparadies-shop.de		frischeparadies-shop.de
	goflink.com		goflink.com		goflink.com		goflink.com

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	
sehr gut	picnic.de
sehr gut	bofrost.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	shop.eismann.de
sehr gut	amazon.de/fresh
sehr gut	bringmeister.de
sehr gut	edeka24.de
gut	myTime.de
gut	combi.de
gut	gorillas.io
gut	vantastic-foods.com
gut	vekoop.de
gut	bringmirbio.de
	veganfitness.de
	food.de
	foodz.de
	getnow.com
	frankenfresh.de
	frischeparadies-shop.de
	bring24.com
	goflink.com
	heimfrost.de

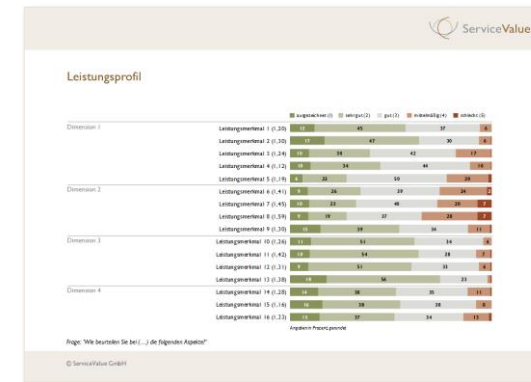
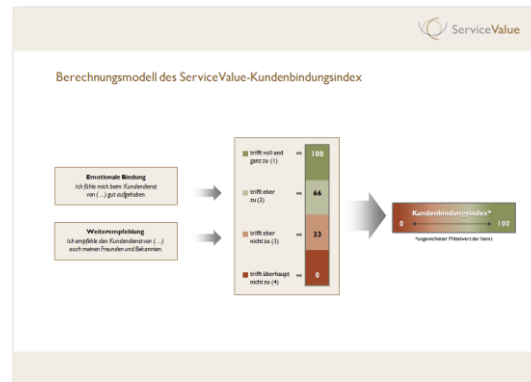
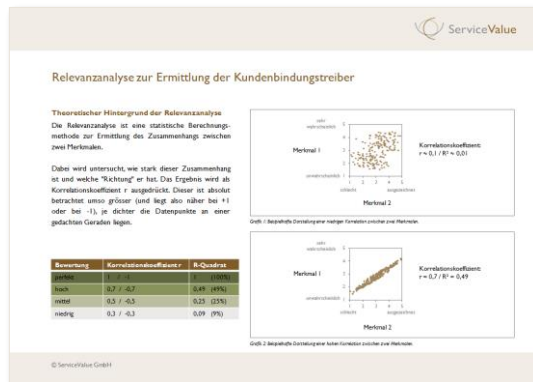
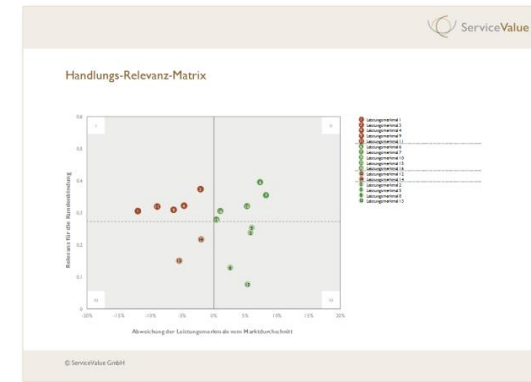
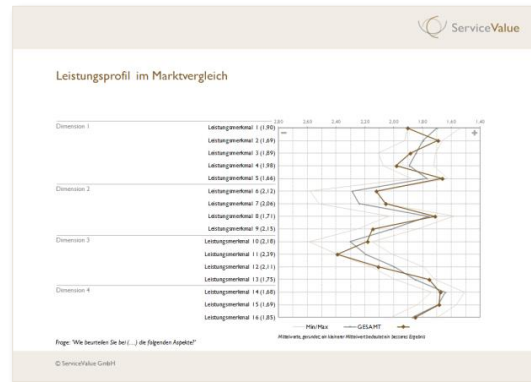
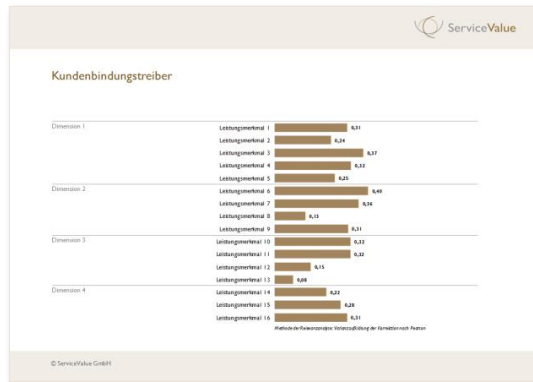
Lieferung	
sehr gut	bofrost.de
sehr gut	shop.eismann.de
sehr gut	amazon.de/fresh
sehr gut	picnic.de
sehr gut	shop.rewe.de
gut	bringmeister.de
gut	myTime.de
gut	edeka24.de
gut	veganfitness.de
gut	combi.de
gut	vantastic-foods.com
	vekoop.de
	gorillas.io
	heimfrost.de
	bring24.com
	goflink.com
	foodz.de
	getnow.com
	food.de
	frischeparadies-shop.de
	bringmirbio.de
	frankenfresh.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	amazon.de/fresh
sehr gut	myTime.de
sehr gut	combi.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	edeka24.de
sehr gut	bringmeister.de
sehr gut	vekoop.de
gut	veganfitness.de
gut	picnic.de
gut	bringmirbio.de
gut	bofrost.de
	shop.eismann.de
	frischeparadies-shop.de
	vantastic-foods.com
	bring24.com
	foodz.de
	getnow.com
	frankenfresh.de
	heimfrost.de
	food.de
	gorillas.io
	goflink.com

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	picnic.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	veganfitness.de
sehr gut	vekoop.de
sehr gut	amazon.de/fresh
sehr gut	myTime.de
sehr gut	bringmeister.de
gut	edeka24.de
gut	combi.de
gut	bofrost.de
gut	shop.eismann.de
gut	vantastic-foods.com
	food.de
	bringmirbio.de
	bring24.com
	frischeparadies-shop.de
	gorillas.io
	frankenfresh.de
	foodz.de
	getnow.com
	heimfrost.de
	goflink.com

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“.

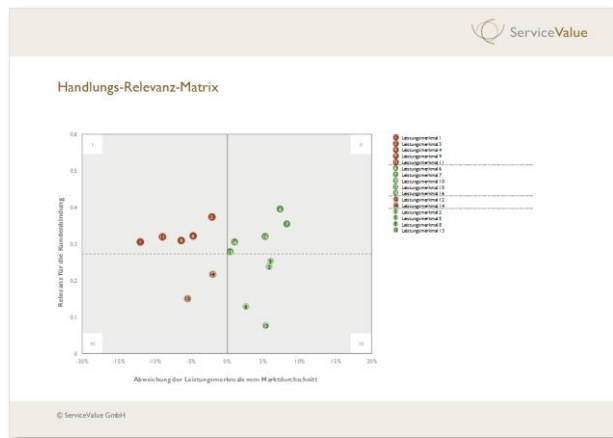
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

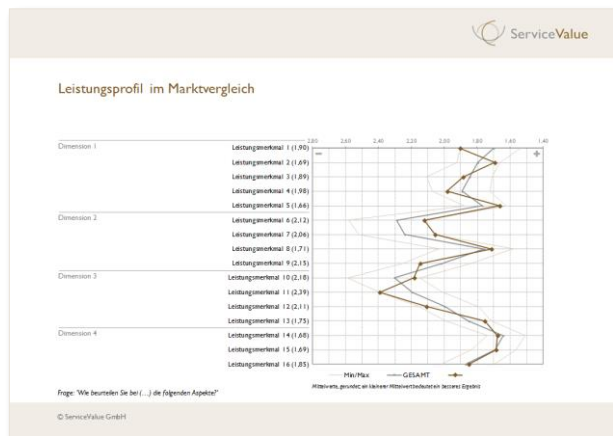
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

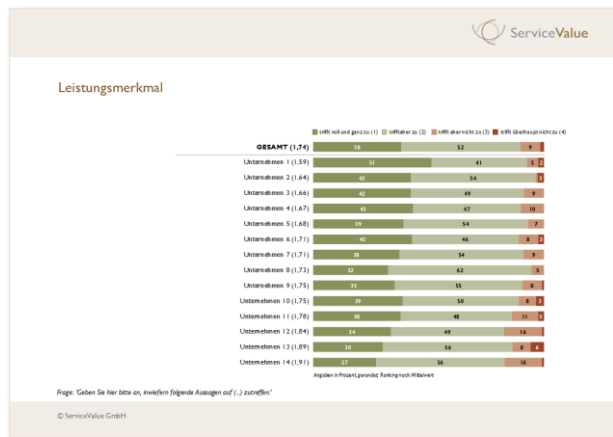
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2021“ (Einzelexemplar, 741 Seiten, PDF)  
zum Preis von 5.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2021“ (Einzelexemplar, 741 Seiten, PDF)  
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € netto (ggf. 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. 341

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, Erwin Wodicka – 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)