



# DEUTSCHLAND TEST: Gartencenter 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 21 Gartencenter



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>	März 2022
<b>Stichprobe</b>	1.190 Befragte mit 1.859 Kundenurteilen zu 21 Gartencentern (Bewertung von bis zu drei Gartencentern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 21 Gartencenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...da blüh' ich auf!</li> <li>• IA Garten</li> <li>• BELLANDRIS Gartencenter</li> <li>• Blumen Risse</li> <li>• Dehner Gartencenter</li> <li>• Dinger's Gartencenter Köln</li> <li>• egesa garten</li> <li>• Fricke's Gartencenter</li> <li>• Garten-Center Kremer</li> <li>• Gartencenter AMOFLOR</li> <li>• Gartencenter Augsburg</li> <li>• Gartencenter Brockmeyer</li> <li>• Gartencenter Meckelburg</li> <li>• Gartencenter Pötschke (Schwerte)</li> <li>• grün erleben</li> <li>• Pflanzen Mauk Gartencenter</li> <li>• Pflanzen-Kölle Gartencenter</li> <li>• Samen-Schmitz</li> <li>• Schley's Blumenparadies</li> <li>• Wassenaar</li> <li>• Wiesmoor Blumencenter</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	243 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Sortiment und Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Blumen und Pflanzen</li> <li>• Qualität der Blumen und Pflanzen</li> <li>• Auswahl an Gartengeräten und -zubehör</li> <li>• Qualität von Gartengeräten und -zubehör</li> <li>• Verfügbarkeit der Produkte</li> </ul>
<b>Attraktivität der Gartencenter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientierungshilfen</li> <li>• Übersichtlichkeit und Sortierung der Produkte</li> <li>• Atmosphäre der Gartencenter</li> <li>• Räumliche Großzügigkeit</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter</li> <li>• Kompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Vollständigkeit der Beratung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<p><b>Kundenkommunikation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Orientierung auf der Homepage</li> <li>• Informationsgehalt der Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> </ul>
<p><b>Kundenservice</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceleistungen</li> <li>• Umtausch und Rückgabemöglichkeiten</li> <li>• Schnelligkeit bei Bedienung und Kassen</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<p><b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote / Aktionen</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Gartencenter (I)

GESAMT		Sortiment und Produkte		Attraktivität der Gartencenter		Kundenberatung	
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter
sehr gut	Blumen Risse	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Blumen Risse	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	sehr gut	Garten-Center Kremer	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	sehr gut	Dinger's Gartencenter Köln
sehr gut	Garten-Center Kremer	sehr gut	Schley's Blumenparadies	sehr gut	Dinger's Gartencenter Köln	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
gut	grün erleben	gut	BELLANDRIS Gartencenter	gut	BELLANDRIS Gartencenter	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)
gut	Schley's Blumenparadies	gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	Garten-Center Kremer	gut	Wiesmoor Blumencenter
gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	grün erleben	gut	Wiesmoor Blumencenter	gut	grün erleben
gut	Wiesmoor Blumencenter	gut	...da blüh' ich auf!	gut	Schley's Blumenparadies	gut	IA Garten
gut	BELLANDRIS Gartencenter	gut	Blumen Risse	gut	...da blüh' ich auf!	gut	...da blüh' ich auf!
gut	IA Garten	gut	egesa garten	gut	IA Garten	gut	Schley's Blumenparadies
gut	...da blüh' ich auf!	gut	Wiesmoor Blumencenter	gut	grün erleben	gut	BELLANDRIS Gartencenter
	egesa garten		IA Garten		Gartencenter Brockmeyer		Samen-Schmitz
	Gartencenter Augsburg		Wassenaar		Gartencenter Augsburg		Wassenaar
	Wassenaar		Gartencenter Augsburg		egesa garten		egesa garten
	Samen-Schmitz		Samen-Schmitz		Fricke's Gartencenter		Gartencenter Meckelburg
	Gartencenter AMOFLOR		Gartencenter Meckelburg		Gartencenter AMOFLOR		Gartencenter Augsburg
	Fricke's Gartencenter		Gartencenter Brockmeyer		Samen-Schmitz		Fricke's Gartencenter
	Gartencenter Meckelburg		Fricke's Gartencenter		Gartencenter Meckelburg		Gartencenter Brockmeyer
	Gartencenter Brockmeyer		Gartencenter AMOFLOR		Wassenaar		Gartencenter AMOFLOR

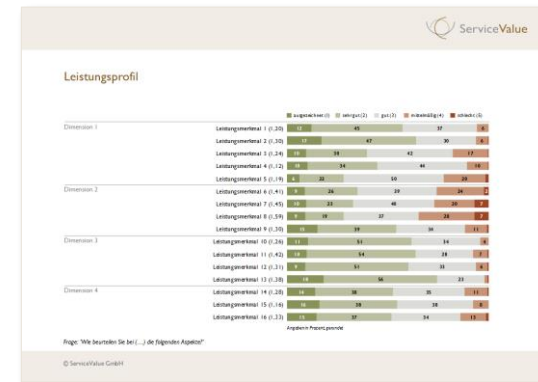
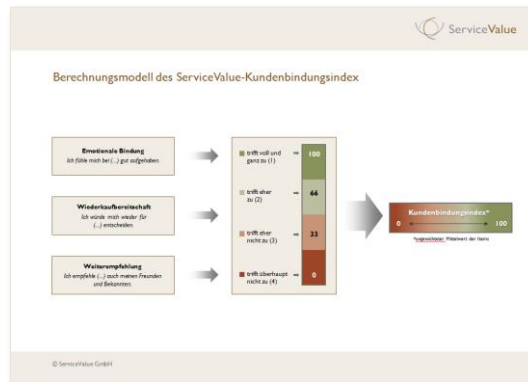
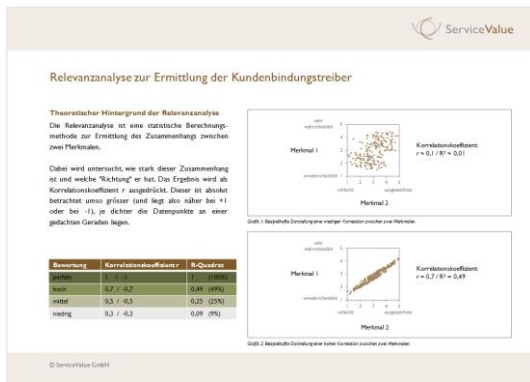
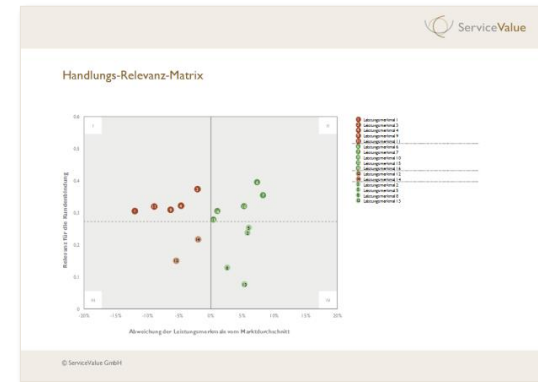
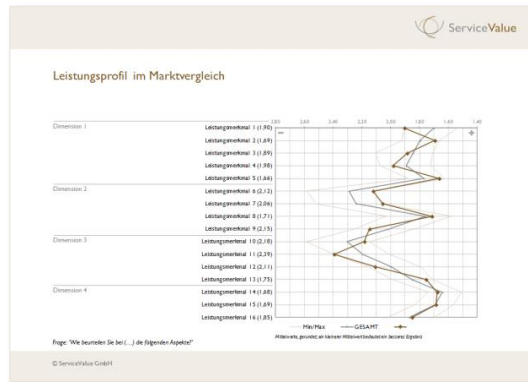
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Gartencenter (II)

Kundenkommunikation		Kundenservice		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Blumen Risse	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Dehner Gartencenter
sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter
sehr gut	Dehner Gartencenter	sehr gut	grün erleben	sehr gut	Blumen Risse
sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)
sehr gut	Pflanzen-Kölle Gartencenter	sehr gut	Blumen Risse	sehr gut	Garten-Center Kremer
sehr gut	grün erleben	sehr gut	Gartencenter Pötschke (Schwerte)	sehr gut	Pflanzen Mauk Gartencenter
gut	Dinger's Gartencenter Köln	sehr gut	Garten-Center Kremer	gut	grün erleben
gut	Garten-Center Kremer	gut	Dinger's Gartencenter Köln	gut	Schley's Blumenparadies
gut	...da blüh' ich auf!	gut	IA Garten	gut	IA Garten
gut	Schley's Blumenparadies	gut	Schley's Blumenparadies	gut	BELLANDRIS Gartencenter
gut	Wiesmoor Blumencenter	gut	Wiesmoor Blumencenter	gut	Wiesmoor Blumencenter
gut	IA Garten	gut	...da blüh' ich auf!	gut	Samen-Schmitz
gut	BELLANDRIS Gartencenter		BELLANDRIS Gartencenter		...da blüh' ich auf!
	Gartencenter Augsburg		Fricke's Gartencenter		Gartencenter Augsburg
	Wassenaar		Wassenaar		egesa garten
	egesa garten		Samen-Schmitz		Dinger's Gartencenter Köln
	Gartencenter AMOFLOR		egesa garten		Wassenaar
	Samen-Schmitz		Gartencenter AMOFLOR		Gartencenter AMOFLOR
	Fricke's Gartencenter		Gartencenter Augsburg		Gartencenter Meckelburg
	Gartencenter Meckelburg		Gartencenter Meckelburg		Fricke's Gartencenter
	Gartencenter Brockmeyer		Gartencenter Brockmeyer		Gartencenter Brockmeyer

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“.

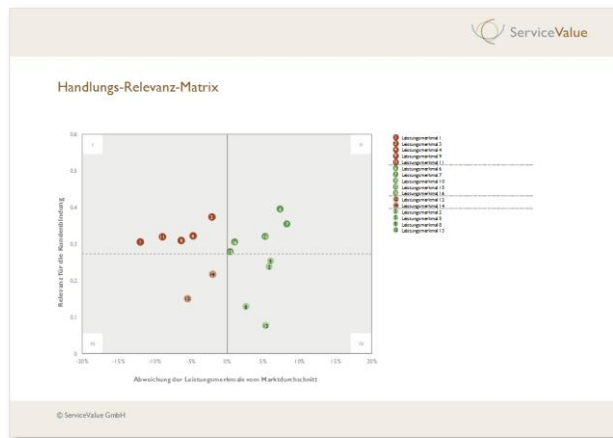
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



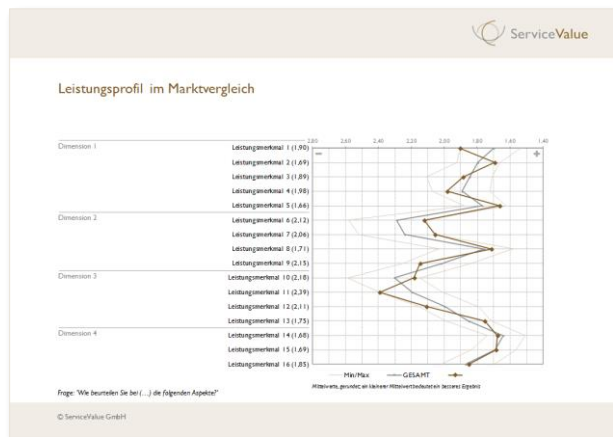
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



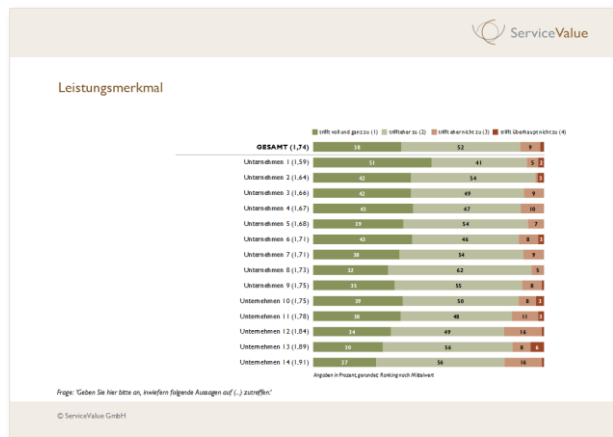
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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: Gartencenter 2022“ (Einzelexemplar, 243 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: Gartencenter 2022“ (Einzelexemplar, 243 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, Kruwt – 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)