



DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2022

35 stationäre Lebensmittelhändler und
20 Lebensmittel-Versender

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH											
Erhebungsmethode	Online-Befragung											
Erhebungszeitraum	Oktober / November 2022											
Stichprobe	1.878 Befragte mit 3.398 Kundenurteilen zu 35 stationären Lebensmittelhändlern 1.196 Befragte mit 2.106 Kundenurteilen zu 20 Lebensmittel-Versendern											
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <u>Detailergebnisse für 10 Bio-Märkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • ALNATURA • basic • BIO COMPANY • denn`s Biomarkt • ebl Naturkost • Reformhaus • SuperBioMarkt • Temma • VITALIA • VollCorner </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Aldi Nord • Aldi Süd • Lidl • Netto Marken-Discount • Netto Supermarkt • NORMA • NP Discount • PENNY </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none"> • CAP-Markt • EDEKA • Feneberg • HIT • K+K Klaas & Kock • MARKANT im Norden • Markant Nordwest • REWE • tegut... • WASGAU </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <u>Detailergebnisse für 7 SB- / Verbrauchermärkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Combi • familia Nordost • familia Nordwest • Globus • Kaufland • Marktkauf • mein real </td> </tr> </table> <u>Detailergebnisse für 20 Lebensmittel-Versender:</u> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <ul style="list-style-type: none"> • amazon.de/fresh • bofrost.de • bringmeister.de • bringmirbio.de • combi.de </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <ul style="list-style-type: none"> • edeka24.de • foodz.de • frankenfresh.de • frischeparadies-shop.de • goflink.com </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <ul style="list-style-type: none"> • gorillas.io • grovy.store • heimfrost.de • myTime.de • picnic.app </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <ul style="list-style-type: none"> • shop.eismann.de • shop.rewe.de • veganfitness.de • vekoop.de • velivery.com </td> </tr> </table>				<u>Detailergebnisse für 10 Bio-Märkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • ALNATURA • basic • BIO COMPANY • denn`s Biomarkt • ebl Naturkost • Reformhaus • SuperBioMarkt • Temma • VITALIA • VollCorner 	<u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Aldi Nord • Aldi Süd • Lidl • Netto Marken-Discount • Netto Supermarkt • NORMA • NP Discount • PENNY 	<u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none"> • CAP-Markt • EDEKA • Feneberg • HIT • K+K Klaas & Kock • MARKANT im Norden • Markant Nordwest • REWE • tegut... • WASGAU 	<u>Detailergebnisse für 7 SB- / Verbrauchermärkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Combi • familia Nordost • familia Nordwest • Globus • Kaufland • Marktkauf • mein real 	<ul style="list-style-type: none"> • amazon.de/fresh • bofrost.de • bringmeister.de • bringmirbio.de • combi.de 	<ul style="list-style-type: none"> • edeka24.de • foodz.de • frankenfresh.de • frischeparadies-shop.de • goflink.com 	<ul style="list-style-type: none"> • gorillas.io • grovy.store • heimfrost.de • myTime.de • picnic.app 	<ul style="list-style-type: none"> • shop.eismann.de • shop.rewe.de • veganfitness.de • vekoop.de • velivery.com
<u>Detailergebnisse für 10 Bio-Märkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • ALNATURA • basic • BIO COMPANY • denn`s Biomarkt • ebl Naturkost • Reformhaus • SuperBioMarkt • Temma • VITALIA • VollCorner 	<u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Aldi Nord • Aldi Süd • Lidl • Netto Marken-Discount • Netto Supermarkt • NORMA • NP Discount • PENNY 	<u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none"> • CAP-Markt • EDEKA • Feneberg • HIT • K+K Klaas & Kock • MARKANT im Norden • Markant Nordwest • REWE • tegut... • WASGAU 	<u>Detailergebnisse für 7 SB- / Verbrauchermärkte:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Combi • familia Nordost • familia Nordwest • Globus • Kaufland • Marktkauf • mein real 									
<ul style="list-style-type: none"> • amazon.de/fresh • bofrost.de • bringmeister.de • bringmirbio.de • combi.de 	<ul style="list-style-type: none"> • edeka24.de • foodz.de • frankenfresh.de • frischeparadies-shop.de • goflink.com 	<ul style="list-style-type: none"> • gorillas.io • grovy.store • heimfrost.de • myTime.de • picnic.app 	<ul style="list-style-type: none"> • shop.eismann.de • shop.rewe.de • veganfitness.de • vekoop.de • velivery.com 									
Gesamtumfang	704 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 • Weiterempfehlung
Warensortiment	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl an Lebensmitteln (<i>nicht bei Bio-Märkten</i>) • Auswahl an Bio-Produkten • Auswahl an Non-Food-Artikeln • Markenvielfalt • Warenqualität • Frische der Lebensmittel
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Schnelligkeit bei Bedienung und Kassen (<i>nur bei stationären Händlern</i>) • Umtausch • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Informationsgehalt der Werbematerialien • Glaubwürdigkeit der Werbung

Studiendesign (II)

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

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Bio-Märkte

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

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

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

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

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

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

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

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
gut	Netto Supermarkt
	Netto Marken-Discount
	NP Discount
	NORMA

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

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

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

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

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

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Aldi Nord
sehr gut	Aldi Süd
gut	Lidl
gut	Netto Supermarkt
	PENNY
	Netto Marken-Discount
	NORMA
	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	CAP-Markt
gut	WASGAU
gut	HIT
	Feneberg
	Markant Nordwest
	MARKANT im Norden
	K+K Klaas & Kock

Warensortiment	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	tegut...
sehr gut	REWE
gut	HIT
gut	WASGAU
gut	Feneberg
	CAP-Markt
	Markant Nordwest
	MARKANT im Norden
	K+K Klaas & Kock

Kundenservice	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	CAP-Markt
gut	REWE
gut	tegut...
gut	WASGAU
	Feneberg
	HIT
	Markant Nordwest
	MARKANT im Norden
	K+K Klaas & Kock

Kundenkommunikation	
sehr gut	EDEKA
sehr gut	REWE
gut	HIT
gut	tegut...
gut	CAP-Markt
gut	WASGAU
	Markant Nordwest
	Feneberg
	MARKANT im Norden
	K+K Klaas & Kock

Filialen	
sehr gut	REWE
sehr gut	EDEKA
sehr gut	WASGAU
gut	tegut...
gut	HIT
	CAP-Markt
	Feneberg
	Markant Nordwest
	MARKANT im Norden
	K+K Klaas & Kock

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	REWE
sehr gut	CAP-Markt
gut	EDEKA
gut	Markant Nordwest
	Feneberg
	tegut...
	WASGAU
	HIT
	MARKANT im Norden
	K+K Klaas & Kock

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	CAP-Markt
sehr gut	tegut...
gut	REWE
gut	EDEKA
gut	WASGAU
	Markant Nordwest
	Feneberg
	HIT
	MARKANT im Norden
	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	Globus
sehr gut	Marktkauf
gut	famila Nordost
	famila Nordwest
	Combi
	mein real

Warensortiment	
sehr gut	Globus
sehr gut	Marktkauf
gut	Kaufland
gut	famila Nordost
	famila Nordwest
	mein real
	Combi

Kundenservice	
sehr gut	famila Nordost
sehr gut	Kaufland
gut	Globus
gut	Combi
gut	Marktkauf
	famila Nordwest
	mein real

Kundenkommunikation	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	Globus
gut	Marktkauf
gut	Combi
	famila Nordost
	mein real
	famila Nordwest

Filialen	
sehr gut	Marktkauf
sehr gut	famila Nordost
gut	famila Nordwest
gut	Globus
	Kaufland
	Combi
	mein real

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

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	Globus
gut	Marktkauf
gut	famila Nordost
	Combi
	famila Nordwest
	mein 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		Warensortiment		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	shop.eismann.de	sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	bofrost.de	sehr gut	bofrost.de
sehr gut	picnic.app	sehr gut	vekoop.de	sehr gut	shop.eismann.de	sehr gut	shop.eismann.de
sehr gut	myTime.de	sehr gut	combi.de	sehr gut	picnic.app	sehr gut	velivery.com
sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	myTime.de	sehr gut	myTime.de	sehr gut	myTime.de
sehr gut	bofrost.de	sehr gut	veganfitness.de	sehr gut	velivery.com	sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	velivery.com	gut	vekoop.de	gut	veganfitness.de
gut	velivery.com	gut	amazon.de/fresh	gut	grovy.store	gut	vekoop.de
gut	vekoop.de	gut	bringmirbio.de	gut	amazon.de/fresh	gut	picnic.app
gut	veganfitness.de	gut	edeka24.de	gut	veganfitness.de	gut	amazon.de/fresh
gut	bringmeister.de	gut	bringmeister.de	gut	combi.de	gut	bringmeister.de
gut	combi.de	gut	shop.eismann.de	gut	bringmeister.de	gut	combi.de
gut	edeka24.de	gut	picnic.app	gut	edeka24.de		bringmirbio.de
	grovy.store		grovy.store		shop.rewe.de		grovy.store
	bringmirbio.de		bofrost.de		bringmirbio.de		edeka24.de
	gorillas.io		frankenfresh.de		frankenfresh.de		gorillas.io
	frankenfresh.de		heimfrost.de		heimfrost.de		frankenfresh.de
	foodz.de		foodz.de		foodz.de		goflink.com
	goflink.com		gorillas.io		gorillas.io		foodz.de
	heimfrost.de		frischeparadies-shop.de		goflink.com		heimfrost.de
	frischeparadies-shop.de		goflink.com		frischeparadies-shop.de		frischeparadies-shop.de

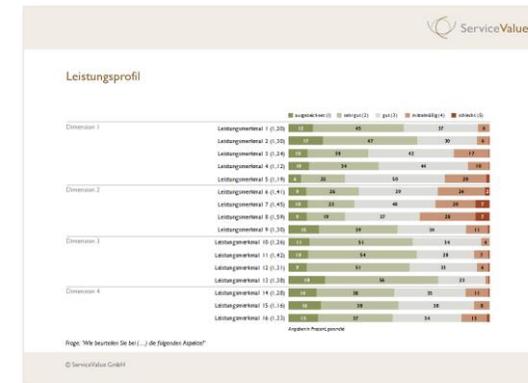
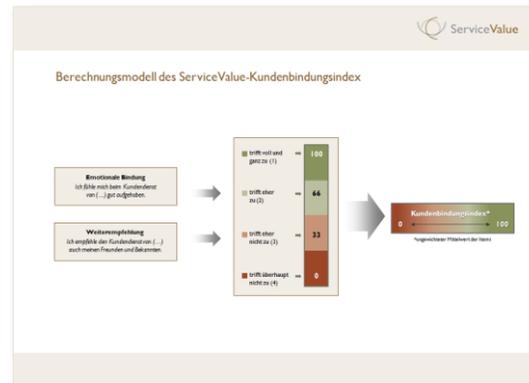
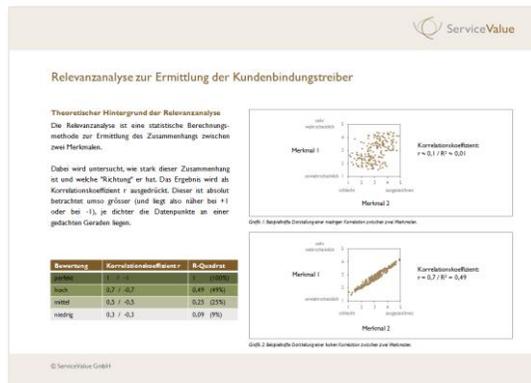
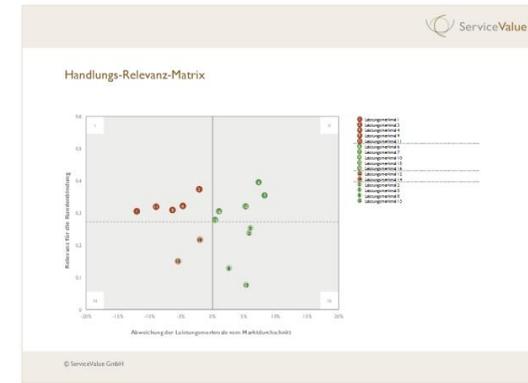
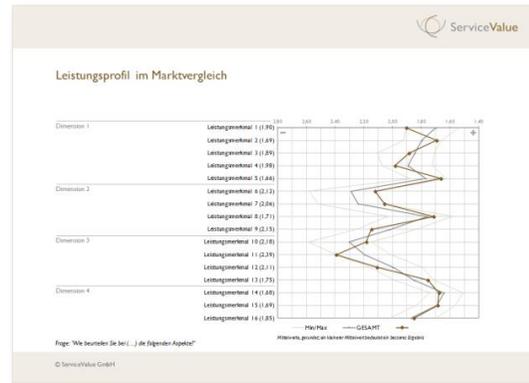
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Lebensmittel-Online-Versender (II)

Internetauftritt		Lieferung		Preis-Leistungs-Verhältnis		Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	bofrost.de	sehr gut	bofrost.de	sehr gut	myTime.de	sehr gut	veganfitness.de
sehr gut	picnic.app	sehr gut	shop.eismann.de	sehr gut	vekoop.de	sehr gut	vekoop.de
sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	picnic.app	sehr gut	picnic.app	sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	shop.eismann.de	sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	veganfitness.de	sehr gut	velivery.com
sehr gut	shop.rewe.de	sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	velivery.com	sehr gut	picnic.app
sehr gut	bringmeister.de	gut	myTime.de	sehr gut	amazon.de/fresh	sehr gut	myTime.de
sehr gut	myTime.de	gut	veganfitness.de	gut	shop.rewe.de	gut	edeka24.de
gut	gorillas.io	gut	bringmeister.de	gut	bringmirbio.de	gut	shop.eismann.de
gut	edeka24.de	gut	edeka24.de	gut	combi.de	gut	bringmeister.de
gut	vekoop.de		velivery.com	gut	grovy.store	gut	combi.de
gut	velivery.com		vekoop.de	gut	bringmeister.de	gut	amazon.de/fresh
gut	combi.de		combi.de	gut	edeka24.de		bofrost.de
gut	grovy.store		gorillas.io		shop.eismann.de		grovy.store
	bringmirbio.de		goflink.com		foodz.de		bringmirbio.de
	veganfitness.de		grovy.store		bofrost.de		frischeparadies-shop.de
	goflink.com		heimfrost.de		frischeparadies-shop.de		frankenfresh.de
	foodz.de		bringmirbio.de		frankenfresh.de		foodz.de
	frankenfresh.de		foodz.de		gorillas.io		gorillas.io
	heimfrost.de		frankenfresh.de		heimfrost.de		heimfrost.de
	frischeparadies-shop.de		frischeparadies-shop.de		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“.

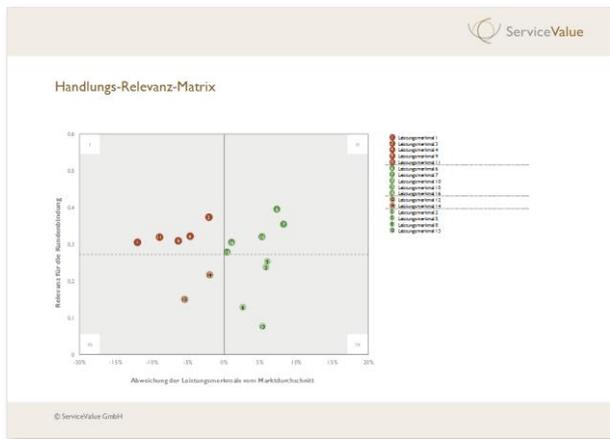
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

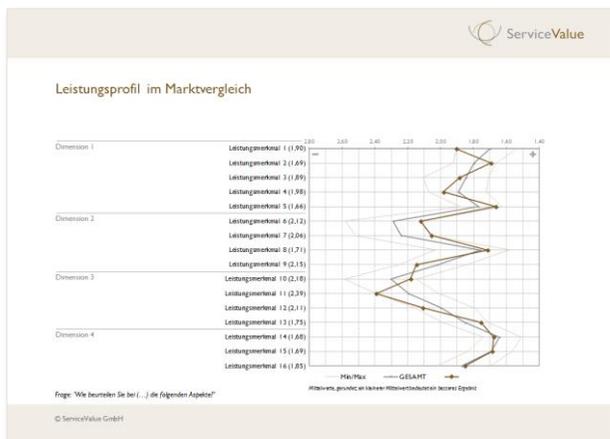
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

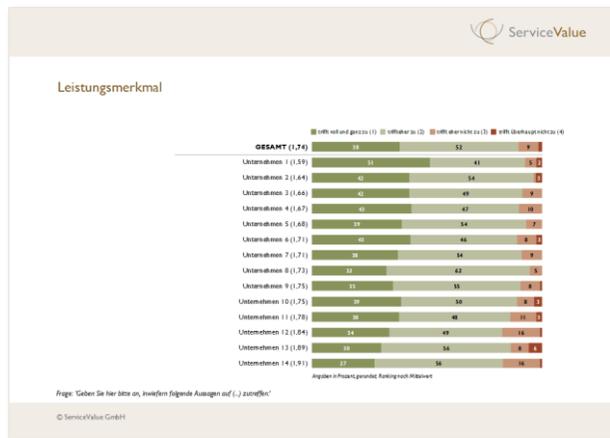
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2022“ (Einzelexemplar, 704 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 2022“ (Einzelexemplar, 704 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

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