



# DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2024

33 stationäre Lebensmittelhändler und  
17 Lebensmittel-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 2024															
<b>Stichprobe</b>	2.396 Befragte mit 3.617 Kundenurteilen zu 33 stationären Lebensmittelhändlern 1.324 Befragte mit 1.883 Kundenurteilen zu 17 Lebensmittel-Versendern															
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>Detailergebnisse für 9 Bio-Märkte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alnatura</li> <li>• BIO COMPANY</li> <li>• Denns BioMarkt</li> <li>• ebl Naturkost</li> <li>• Reformhaus</li> <li>• SuperBioMarkt</li> <li>• TJADEN's BioFrischemarkt</li> <li>• VITALIA</li> <li>• VollCorner</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u></p> <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.</li> <li>• PENNY</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u></p> <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 im Norden</li> <li>• MARKANT Nordwest</li> <li>• REWE</li> <li>• tegut...</li> <li>• WASGAU</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>Detailergebnisse für 6 SB- / Verbrauchermärkte:</u></p> <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> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding-top: 10px;"> <p><u>Detailergebnisse für 17 Lebensmittel-Versender:</u></p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• combi.de</li> <li>• edeka24.de</li> <li>• flaschenpost.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• goflink.com</li> <li>• heimfrost.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• knuspr.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.app</li> <li>• shop.eismann.de</li> <li>• shop.rewe.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vekoop.de</li> <li>• velivery.com</li> </ul> </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>				<p><u>Detailergebnisse für 9 Bio-Märkte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alnatura</li> <li>• BIO COMPANY</li> <li>• Denns BioMarkt</li> <li>• ebl Naturkost</li> <li>• Reformhaus</li> <li>• SuperBioMarkt</li> <li>• TJADEN's BioFrischemarkt</li> <li>• VITALIA</li> <li>• VollCorner</li> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u></p> <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.</li> <li>• PENNY</li> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u></p> <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 im Norden</li> <li>• MARKANT Nordwest</li> <li>• REWE</li> <li>• tegut...</li> <li>• WASGAU</li> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 6 SB- / Verbrauchermärkte:</u></p> <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> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 17 Lebensmittel-Versender:</u></p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• combi.de</li> <li>• edeka24.de</li> <li>• flaschenpost.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• goflink.com</li> <li>• heimfrost.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• knuspr.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.app</li> <li>• shop.eismann.de</li> <li>• shop.rewe.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vekoop.de</li> <li>• velivery.com</li> </ul> </td> </tr> </table>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• combi.de</li> <li>• edeka24.de</li> <li>• flaschenpost.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• goflink.com</li> <li>• heimfrost.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• knuspr.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.app</li> <li>• shop.eismann.de</li> <li>• shop.rewe.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vekoop.de</li> <li>• velivery.com</li> </ul>
<p><u>Detailergebnisse für 9 Bio-Märkte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alnatura</li> <li>• BIO COMPANY</li> <li>• Denns BioMarkt</li> <li>• ebl Naturkost</li> <li>• Reformhaus</li> <li>• SuperBioMarkt</li> <li>• TJADEN's BioFrischemarkt</li> <li>• VITALIA</li> <li>• VollCorner</li> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 8 Discounter:</u></p> <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.</li> <li>• PENNY</li> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 10 Einzelhändler:</u></p> <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 im Norden</li> <li>• MARKANT Nordwest</li> <li>• REWE</li> <li>• tegut...</li> <li>• WASGAU</li> </ul>	<p><u>Detailergebnisse für 6 SB- / Verbrauchermärkte:</u></p> <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> </ul>													
<p><u>Detailergebnisse für 17 Lebensmittel-Versender:</u></p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• combi.de</li> <li>• edeka24.de</li> <li>• flaschenpost.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• goflink.com</li> <li>• heimfrost.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• knuspr.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.app</li> <li>• shop.eismann.de</li> <li>• shop.rewe.de</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vekoop.de</li> <li>• velivery.com</li> </ul> </td> </tr> </table>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• combi.de</li> <li>• edeka24.de</li> <li>• flaschenpost.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• goflink.com</li> <li>• heimfrost.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• knuspr.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.app</li> <li>• shop.eismann.de</li> <li>• shop.rewe.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vekoop.de</li> <li>• velivery.com</li> </ul>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• amazon.de/fresh</li> <li>• bofrost.de</li> <li>• combi.de</li> <li>• edeka24.de</li> <li>• flaschenpost.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• foodz.de</li> <li>• frankenfresh.de</li> <li>• frischeparadies-shop.de</li> <li>• goflink.com</li> <li>• heimfrost.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• knuspr.de</li> <li>• myTime.de</li> <li>• picnic.app</li> <li>• shop.eismann.de</li> <li>• shop.rewe.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vekoop.de</li> <li>• velivery.com</li> </ul>													
<b>Gesamtumfang</b>	634 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>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	Denns BioMarkt
sehr gut	Alnatura
sehr gut	Reformhaus
gut	VITALIA
gut	VollCorner
	BIO COMPANY
	ebl Naturkost
	SuperBioMarkt
	TJADEN's BioFrischemarkt

Warensortiment	
sehr gut	Denns BioMarkt
sehr gut	Alnatura
gut	VITALIA
gut	Reformhaus
gut	VollCorner
	BIO COMPANY
	ebl Naturkost
	SuperBioMarkt
	TJADEN's BioFrischemarkt

Kundenservice	
sehr gut	Reformhaus
sehr gut	Denns BioMarkt
sehr gut	Alnatura
gut	VITALIA
gut	VollCorner
	BIO COMPANY
	ebl Naturkost
	SuperBioMarkt
	TJADEN's BioFrischemarkt

Kundenkommunikation	
sehr gut	Reformhaus
sehr gut	Alnatura
sehr gut	Denns BioMarkt
gut	VollCorner
gut	VITALIA
	BIO COMPANY
	ebl Naturkost
	SuperBioMarkt
	TJADEN's BioFrischemarkt

Filialen	
sehr gut	Denns BioMarkt
sehr gut	Alnatura
gut	VITALIA
gut	Reformhaus
gut	VollCorner
	ebl Naturkost
	BIO COMPANY
	SuperBioMarkt
	TJADEN's BioFrischemarkt

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	VITALIA
sehr gut	VollCorner
gut	Alnatura
gut	Denns BioMarkt
gut	Reformhaus
	ebl Naturkost
	BIO COMPANY
	TJADEN's BioFrischemarkt
	SuperBioMarkt

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Alnatura
sehr gut	Denns BioMarkt
sehr gut	Reformhaus
gut	VollCorner
gut	VITALIA
	ebl Naturkost
	BIO COMPANY
	SuperBioMarkt
	TJADEN's BioFrischemarkt

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	LIDL
sehr gut	ALDI SÜD
sehr gut	ALDI Nord
gut	PENNY
gut	Netto Marken-Discount
	NORMA
	Netto Supermarkt
	NP.

Warensortiment	
sehr gut	LIDL
sehr gut	ALDI SÜD
sehr gut	ALDI Nord
gut	PENNY
gut	Netto Marken-Discount
	Netto Supermarkt
	NORMA
	NP.

Kundenservice	
sehr gut	ALDI Nord
sehr gut	LIDL
sehr gut	ALDI SÜD
gut	Netto Marken-Discount
gut	PENNY
	NORMA
	NP.
	Netto Supermarkt

Kundenkommunikation	
sehr gut	LIDL
sehr gut	ALDI SÜD
sehr gut	ALDI Nord
gut	PENNY
gut	Netto Marken-Discount
	NORMA
	Netto Supermarkt
	NP.

Filialen	
sehr gut	LIDL
sehr gut	ALDI SÜD
sehr gut	ALDI Nord
gut	PENNY
	Netto Marken-Discount
	NORMA
	Netto Supermarkt
	NP.

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	LIDL
sehr gut	PENNY
sehr gut	ALDI SÜD
gut	ALDI Nord
gut	Netto Marken-Discount
	Netto Supermarkt
	NORMA
	NP.

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	ALDI SÜD
sehr gut	ALDI Nord
sehr gut	Netto Marken-Discount
sehr gut	LIDL
gut	PENNY
	NORMA
	Netto Supermarkt
	NP.

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

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

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

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

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

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

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	REWE
sehr gut	CAP-Markt
sehr gut	tegut...
sehr gut	EDEKA
gut	HIT
gut	WASGAU
	FENEBERG
	MARKANT Nordwest
	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	MARKTKAUF
sehr gut	GLOBUS
gut	famila Nordost
	famila Nordwest
	Combi

Warensortiment	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	MARKTKAUF
sehr gut	GLOBUS
gut	famila Nordost
	famila Nordwest
	Combi

Kundenservice	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	famila Nordost
gut	GLOBUS
gut	MARKTKAUF
	Combi
	famila Nordwest

Kundenkommunikation	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	GLOBUS
gut	MARKTKAUF
gut	famila Nordost
	Combi
	famila Nordwest

Filialen	
sehr gut	MARKTKAUF
sehr gut	famila Nordost
gut	GLOBUS
gut	Kaufland
	famila Nordwest
	Combi

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Kaufland
gut	MARKTKAUF
gut	GLOBUS
	famila Nordost
	famila Nordwest
	Combi

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Kaufland
sehr gut	GLOBUS
gut	MARKTKAUF
	famila Nordost
	Combi
	famila Nordwest

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-Versender (I)

GESAMT	
sehr gut	picnic.app
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	bofrost.de
sehr gut	flaschenpost.de
sehr gut	velivery.com
gut	shop.eismann.de
gut	knuspr.de
gut	edeka24.de
gut	amazon.de/fresh
gut	vekoop.de
	myTime.de
	combi.de
	goflink.com
	heimfrost.de
	foodz.de
	frankenfresh.de
	frischeparadies-shop.de

Warensortiment	
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	picnic.app
sehr gut	edeka24.de
sehr gut	knuspr.de
sehr gut	velivery.com
gut	bofrost.de
gut	vekoop.de
gut	myTime.de
gut	shop.eismann.de
gut	flaschenpost.de
gut	amazon.de/fresh
	combi.de
	heimfrost.de
	frankenfresh.de
	goflink.com
	foodz.de
	frischeparadies-shop.de

Kundenservice	
sehr gut	bofrost.de
sehr gut	picnic.app
sehr gut	shop.eismann.de
sehr gut	flaschenpost.de
gut	velivery.com
gut	knuspr.de
gut	shop.rewe.de
gut	vekoop.de
gut	edeka24.de
	amazon.de/fresh
	myTime.de
	combi.de
	heimfrost.de
	goflink.com
	frankenfresh.de
	foodz.de
	frischeparadies-shop.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	bofrost.de
sehr gut	flaschenpost.de
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	picnic.app
sehr gut	velivery.com
sehr gut	shop.eismann.de
gut	knuspr.de
gut	edeka24.de
gut	myTime.de
	vekoop.de
	amazon.de/fresh
	combi.de
	heimfrost.de
	frankenfresh.de
	goflink.com
	foodz.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-Versender (II)

Internetauftritt	
sehr gut	flaschenpost.de
sehr gut	picnic.app
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	bofrost.de
gut	knuspr.de
gut	edeka24.de
gut	velivery.com
gut	shop.eismann.de
gut	amazon.de/fresh
gut	myTime.de
	goflink.com
	vekoop.de
	combi.de
	heimfrost.de
	frischeparadies-shop.de
	foodz.de
	frankenfresh.de

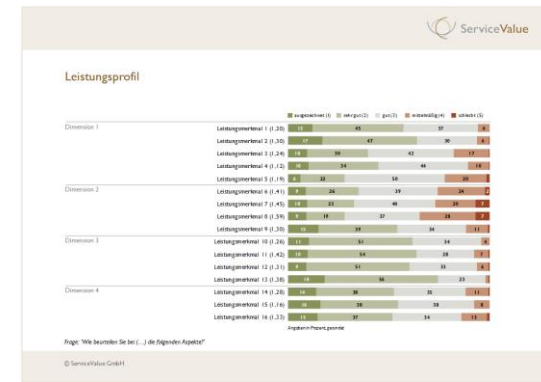
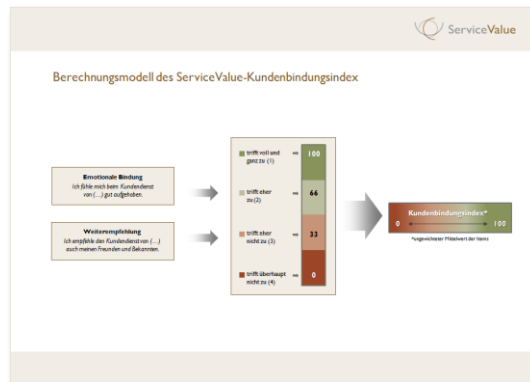
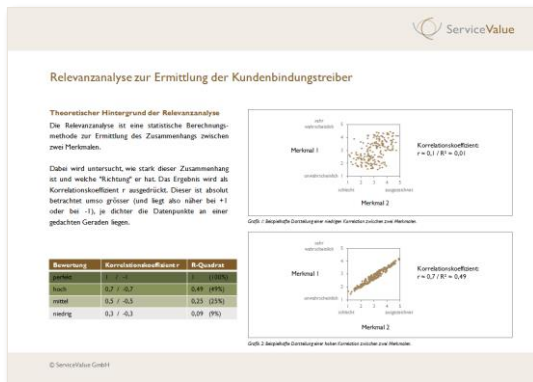
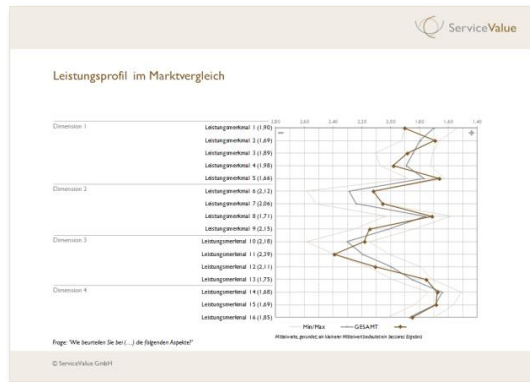
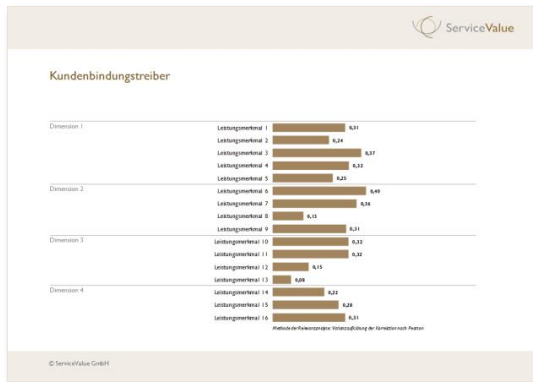
Lieferung	
sehr gut	bofrost.de
sehr gut	flaschenpost.de
sehr gut	picnic.app
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	shop.eismann.de
gut	knuspr.de
gut	amazon.de/fresh
gut	velivery.com
gut	edeka24.de
	myTime.de
	goflink.com
	vekoop.de
	heimfrost.de
	combi.de
	foodz.de
	frankenfresh.de
	frischeparadies-shop.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	picnic.app
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	velivery.com
gut	vekoop.de
gut	knuspr.de
gut	amazon.de/fresh
gut	edeka24.de
gut	myTime.de
gut	shop.eismann.de
gut	flaschenpost.de
gut	bofrost.de
	combi.de
	heimfrost.de
	foodz.de
	frischeparadies-shop.de
	goflink.com
	frankenfresh.de

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	shop.rewe.de
sehr gut	picnic.app
sehr gut	flaschenpost.de
sehr gut	velivery.com
gut	edeka24.de
gut	vekoop.de
gut	bofrost.de
gut	knuspr.de
gut	amazon.de/fresh
gut	shop.eismann.de
	myTime.de
	combi.de
	goflink.com
	foodz.de
	frischeparadies-shop.de
	heimfrost.de
	frankenfresh.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“.

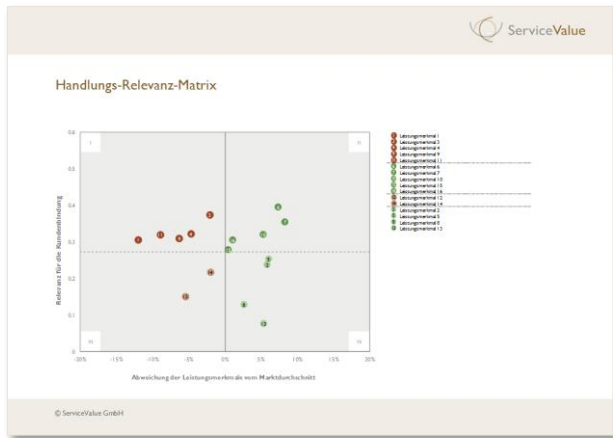
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

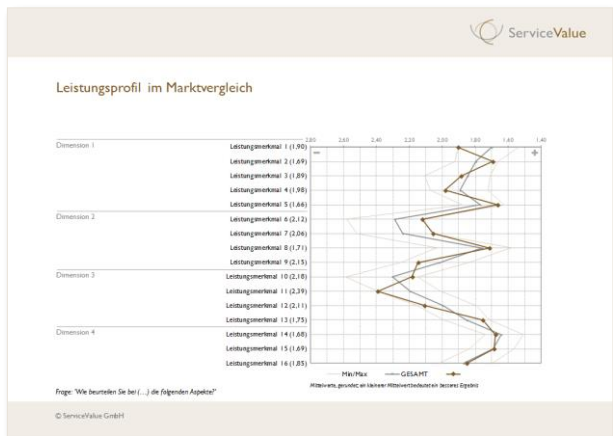
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## 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?

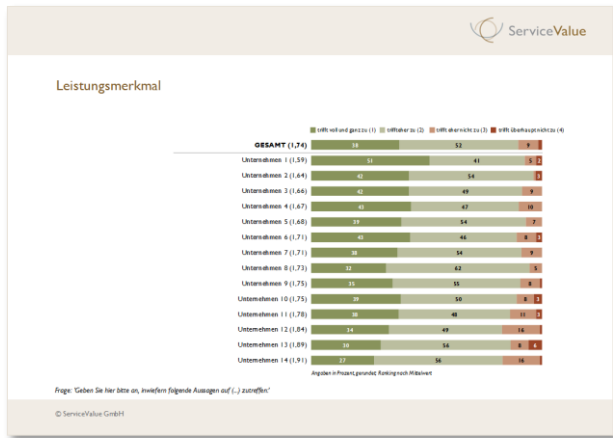
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Lebensmittelhandel 2024“ (Einzelexemplar, 634 Seiten, PDF) zum Preis von 5.900,- € 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 2024“ (Einzelexemplar, 634 Seiten, PDF) sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch zum Preis von 7.800,- € 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)