

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung: Beliebtester Drogeriemarkt 2011

Zufriedene Kunden beim Deo-Kauf – Beliebtester Drogeriemarkt ist dm, vor Budnikowsky und Rossmann

Hamburg, 03.11.2011 (ots) – Duschgel, Spülmittel oder Windeln – viele Kunden kaufen diese Produkte in der Drogerie und nicht im Supermarkt. Drogeriemärkte haben in den letzten Jahren ihr Sortiment stets erweitert und verbessert, um neue Kunden zu gewinnen. Doch bei welchem Markt wird Service groß geschrieben? Welcher hat ein gutes Warenangebot und einladende Filialen? Um das zu erfahren führte das Deutsche Institut für Service-Qualität eine repräsentative Befragung durch.

Die Kunden waren mit ihren Drogeriemärkten sehr zufrieden. Nur 17 Prozent der Befragten waren vom Service der Unternehmen nicht überzeugt. „Die Kunden wünschen sich vor allem, dass Mitarbeiter schneller Zeit für sie haben“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Mit dem Preis-Leistungsverhältnis der Drogeriemärkte waren 80 Prozent der Kunden zufrieden. Die Qualität der Produkte überzeugte die Befragten dabei mehr als der Preis. Die Filialgestaltung der Drogeriemärkte bewerteten 82 Prozent der Kunden positiv. „Saubere Filialen und eine angenehme Einkaufsatmosphäre sorgten für zufriedene Kunden. Aber den Meisten waren die Gänge insgesamt zu eng, da können Drogerien noch besser werden“, unterstreicht Serviceexperte Hamer.

dm ist der beliebteste Drogeriemarkt und schnitt in allen untersuchten Leistungsbereichen sehr gut ab. Auf Platz zwei folgte Budnikowsky. Das Unternehmen erhielt von den Kunden gute Bewertungen beim Preis-Leistungsverhältnis. Rossmann erreichte insgesamt den dritten Platz und punktete mit guten Bewertungen beim Service.

Die repräsentative Befragung „Beliebtester Drogeriemarkt 2011“ fand im Zeitraum vom 19.08.2011 bis 28.08.2011 statt. Insgesamt wurden 3.500 Personen zu dem von ihnen in den letzten sechs Monaten am häufigsten besuchten Drogeriemarkt online befragt. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Preis-Leistungsverhältnis und Filialgestaltung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de