

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Lebensmittelmärkte 2018

Discounter preislich top – Vollsortimenter mit sehr gutem Service – Kaufland ist Testsieger, Aldi Süd bester Discounter

Hamburg, 06.09.2018 – Ein umfassendes Angebot, ansprechende Filialen, freundliche und fachkundige Mitarbeiter und das alles bei Niedrigstpreisen? Leider nur ein frommer Wunsch – sowohl die großen Discounter wie auch die Vollsortimenter-Märkte zeigen Stärken und Schwächen. Das deckt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Lebensmittelmarkt-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 13.09.2018, 18:35 Uhr*).

Preisvorteile beim Discounter

Wie in der Vorstudie bieten die Discounter insgesamt eindeutig die niedrigeren Preise und sind im Schnitt um sechs Prozent günstiger als die getesteten Vollsortimenter. Sechs von sieben Discountern platzieren sich in der Preisanalyse vor den Vollsortimentern. Bei der Wahl des günstigsten anstatt des teuersten Lebensmittelmarktes können Kunden über alle untersuchten Filialen betrachtet gut 13 Prozent sparen. So zahlen Kunden für die Produkte des Musterwarenkorb im Schnitt zwischen 36,61 Euro (Netto Marken-Discount) und 42,29 Euro (Edeka). Die größten Abweichungen gibt es bei Obst und Gemüse: So ist beispielsweise der Kilopreis für Rispfen- oder Strauchtomaten im Extremfall mehr als vier Mal so hoch wie im günstigsten Lebensmittelmarkt (3,49 Euro gegenüber 79 Cent). Im Gegensatz dazu gibt es insbesondere bei Grundnahrungsmitteln wie Weizenmehl, Jodsaltz oder Toast keine oder nur geringe Preisunterschiede.

Vollsortimenter mit großem Serviceplus

Beim Service liegen die Vollsortimenter-Märkte vorn und erreichen insgesamt ein sehr gutes Ergebnis; die Discounter sind in diesem Bereich nur befriedigend. So sind die Vollsortimenter etwa bei der Beratungskompetenz wie auch beim Angebot besser aufgestellt. Generell ein Defizit der Lebensmittelmärkte sind die langen Wartezeiten, wenn Hilfe gefragt ist. Bis ein Angestellter für Auskünfte zur Verfügung steht, müssen sich Kunden im Schnitt gut dreieinhalb Minuten gedulden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kunden müssen Präferenzen setzen: Discounter bieten das attraktivste Preisniveau, dagegen erwartet sie beim Einkauf im Vollsortimenter-Markt ein breiteres Angebot und auf Wunsch eine fachkundige Beratung. Kurz gesagt: Guter Service kostet beim Lebensmitteleinkauf etwas mehr.“

Die besten Lebensmittelmärkte

Testsieger ist Kaufland (Qualitätsurteil: „gut“), insbesondere dank des im Anbietervergleich besten Services. Die freundlichen Mitarbeiter geben stets korrekte Auskünfte und nehmen sich Zeit für die Beratung. Das Umfeld punktet mit sauberen, ansprechend gestalteten Filialen und einer übersichtlichen Warenpräsentation. Auch in puncto Angebotsvielfalt, etwa bei der Sorten- und Markenauswahl, bei Frischwaren und Bio-Produkten, ist der Vollsortimenter führend. Zudem erzielt Kaufland in der Preisanalyse ein gutes Ergebnis.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Real (Qualitätsurteil: „gut“). Als günstigster Vollsortimenter platziert sich das Unternehmen in der Preisanalyse noch vor einem der Discount-Mitbewerber. Sehr positiv fällt die breite Marken- und Sortenvielfalt auf; auch verfügen alle untersuchten Filialen über Fleisch- und Käsetheken mit Bedienung. Aktuelle Aktionsangebote sind deutlich gekennzeichnet und in ausreichender Menge verfügbar. Zudem sind die Wartezeiten an der Kasse vergleichsweise kurz.

Rewe platziert sich mit einem guten Ergebnis auf Rang drei. Kennzeichnend für den sehr guten Service: Das hilfsbereite Personal berät am individuellsten und gibt im Test korrekte und vollständige Auskünfte. Rewe verfügt zudem nicht nur über das zweitbeste Angebot im Test, sondern ist unter den Vollsortimentern auch der zweitgünstigste.

Aldi Süd ist mit einem guten Gesamtergebnis bester Discounter. Das Unternehmen profiliert sich in der Preisanalyse als insgesamt zweitgünstigster Lebensmittelmarkt und bietet den besten Service unter den Discountern. Die Mitarbeiter treten freundlich sowie motiviert auf und nehmen sich Zeit für die Kunden. Das Filialumfeld sauber und in den meisten Fällen barrierefrei. Als insgesamt günstigster Lebensmittelmarkt geht Netto Marken-Discount aus der Studie hervor.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zwölf überregionale Lebensmittelmarkt-Ketten, die über jeweils mindestens 140 Filialen in Deutschland verfügten und in den Großräumen von mindestens zwei der vier Metropolen Berlin, Hamburg, München und Köln präsent waren. Das Testfeld setzte sich aus fünf Vollsortimentern und sieben Discountern zusammen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten sowie das Filialumfeld. Es flossen 120 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Preisanalyse auf Basis eines Warenkorbs mit 29 Produkten. Die Analyse wurde in Kooperation mit dem Preiszeiger Wirtschaftsinformationsdienst durchgeführt (Erhebungszeitraum: 05.-08.06.2018).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48, 22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.