

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Lebensmittel-Discounter 2019

Hohe Preis-Zufriedenheit – Filialgestaltung und Service ausbaufähig – Lidl ist beliebtester Lebensmittel-Discounter

Hamburg, 09.05.2019 – Die Nähe der Filiale und günstige Preise sind für Kunden die Hauptgründe bei der Wahl ihres Lebensmittel-Discounters. Während die Unterschiede in puncto Preis aus Kundensicht aber relativ gering sind – alle Discounter erzielen in diesem Bereich gute Resultate – gewinnen Faktoren wie der Service an Bedeutung. Das zeigt eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09.05.2019, 18:35 Uhr*).

Kunden achten nicht nur auf den Preis

Die Verbraucher zeigen sich mit den Lebensmittel-Discountern mehrheitlich zufrieden: Sechs der acht Unternehmen erzielen das Kundenurteil „gut“, zwei Anbieter schneiden mit einem befriedigenden Ergebnis ab. Gut 72 Prozent der Befragten geben an, dass sie beim Kauf von Lebensmitteln sehr auf die Preise achten; für viele ist ein günstiger Preis sogar entscheidend für die Wahl eines Anbieters. Die Discounter halten aus Kundensicht ihr Versprechen: 83 Prozent der Befragten sind mit den Preisen eher oder sogar sehr zufrieden.

Lange Wartezeiten, etwa an der Kasse oder wenn ein Mitarbeiter gesucht wird, sorgen am häufigsten für ein Ärgernis. Neben dem Service, zu dem beispielsweise auch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter zählt, gibt es noch weitere Verbesserungsmöglichkeiten, etwa bei der Filialgestaltung. „Mit einem ‚Palettenabverkauf‘ geben sich die Verbraucher heutzutage längst nicht mehr zufrieden – die Kundenansprüche an das Einkaufsumfeld sind auch beim Discounter gestiegen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Veränderungen erwünscht

Zwei Drittel der Befragten kaufen mindestens einmal pro Woche bei ihrem Discounter ein. Viele Kunden wünschen sich dabei noch eine Erweiterung des bestehenden Angebots. Am häufigsten vermisst werden Frischetheken und eine größere Vielfalt an Drogerieartikeln. Markforschungsexperte Markus Hamer bilanziert: „Alle Lebensmittel-Discounter sorgen mit günstigen Preisen für eine hohe Kundenzufriedenheit. Deshalb spielen auch Faktoren wie Service und Gestaltung der Geschäfte eine große Rolle, wenn es darum geht, die Gunst der Kunden zu gewinnen und zu halten.“

Die beliebtesten Lebensmittel-Discounter

Sieger und damit beliebtester Lebensmittel-Discounter ist Lidl (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen erhält im Anbietervergleich in fast allen Bereichen die höchsten Bewertungen, etwa in puncto Produktsortiment, Service oder Filialgestaltung. In Hinblick auf die Preise und die Qualität der Lebensmittel verbucht Lidl zudem den höchsten Anteil an sehr zufriedenen Kunden. Die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden mit einem Net Promoter Score von +63,0 trägt ebenfalls zum Gesamtsieg bei.

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Platz zwei positioniert sich Aldi Süd (Qualitätsurteil: „gut“). Der Lebensmittel-Discounter zählt in nahezu allen Teilbereichen zu den drei besten Anbietern, etwa hinsichtlich Produktsortiment und Qualität der Lebensmittel. Beim Service und der Filialgestaltung sticht Aldi Süd mit jeweils sehr hohen Anteilen an zufriedenen Kunden (80 beziehungsweise 87 Prozent) positiv hervor; die Zufriedenheit mit den Preisen ist am zweithöchsten.

Den dritten Rang belegt Aldi Nord, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Kunden bewerten insbesondere die Preise und die Qualität der Lebensmittel positiv: 91 beziehungsweise 90 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit zufrieden. Auch die Filialgestaltung schneidet gut ab. Unter Aldi-Nord-Kunden war die Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS: +58,0) am zweithöchsten.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 808 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten sechs Monaten bei einem Lebensmittel-Discounter eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preise, Produktsortiment, Qualität der Lebensmittel, Service und Filialgestaltung. Darüber hinaus flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht von insgesamt zehn bewerteten Lebensmittel-Discountern zu.

Veröffentlichung 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.