

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Lebensmittelmärkte 2022

#### **Überzeugender Service – Vollsortimenter insgesamt besser – Familia ist Testsieger, Netto servicebester Discounter**

**Hamburg, 12.10.2022** – Der Einkauf bereitet immer mehr Menschen Kopfzerbrechen. Lebensmittel sind auf breiter Front teurer geworden – einige Produkte nur moderat, andere dagegen drastisch. Um Kundinnen und Kunden zu halten und im Kampf um neue Käuferschichten erfolgreich zu sein, spielt der Service eine wichtige Rolle. Aspekte wie Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden, Filialgestaltung, Wartezeiten und Angebotsvielfalt gewinnen angesichts des schwierigen Umfelds an Bedeutung. Wie die großen Anbieter aufgestellt sind, zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 14 Lebensmittelmarkt-Ketten unter die Lupe genommen (*Sendehinweis: ntv Ratgeber, Mittwoch, 12.10.2022, 18:35 Uhr*).

#### **Erfreulich gutes Serviceniveau**

Die getesteten Lebensmittelmärkte – Vollsortimenter und Discounter – erzielen im Schnitt 75,3 Punkte und damit ein gutes Serviceergebnis. Vier Vollsortimenter-Ketten sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, weitere drei sind gut. Von den Lebensmittel-Discountern schneiden zwei gut ab, die weiteren fünf Unternehmen sind befriedigend.

Die meisten Lebensmittelmärkte sind ansprechend gestaltet und sauber. Eine übersichtliche Warenpräsentation und gute Orientierungsmöglichkeiten sorgen ebenfalls für ein attraktives Einkaufsumfeld. Auch die Angebotsvielfalt ist eine große Stärke: Neben einem umfangreichen Sortiment an verschiedenen Marken und Sorten sind auch spezielle Lebensmittel immer stärker präsent. Vielfach ergänzen zum Beispiel vegane und Bio-Lebensmittel in großer Auswahl die Produktpalette. Dass alle Discounter in puncto Angebot gegenüber den Vollsortimentern schlechter abschneiden, ist dabei kein überraschendes Ergebnis.

#### **Beratung mit Licht und Schatten**

Kundenfragen beantworten die Verkäuferinnen und Verkäufer zumeist korrekt, freundlich und verständlich. Die Auskünfte sind jedoch nicht selten zu oberflächlich und von einer umfassenden Beratung weit entfernt. Insgesamt bieten die Vollsortimenter eine bessere Beratungsleistung und auch einen besseren Gesamtservice als die Discounter. Allerdings: Auch die sieben getesteten Discounter verfehlen nur knapp ein im Schnitt gutes Serviceniveau.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Lebensmittelmärkte sind mit höheren Einkaufspreisen konfrontiert, was sich zwangsläufig auf die Endpreise niederschlägt – schmerzhaft für alle Verbraucherinnen und Verbraucher. Dass der Service hier nicht zusätzlich für Kundenfrust sorgt, ist aktuell die positive Nachricht.“

#### **Die servicebesten Lebensmittelmärkte**

Familia geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und überzeugt unter anderem mit der größten Angebotsvielfalt. Neben

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bedienungstheken für Frischwaren führen alle getesteten Filialen zahlreiche Bio-Produkte sowie eine sehr gute Auswahl an verschiedenen Marken und Sorten. Die Präsentation der Produkte ist in den Filialen sehr übersichtlich. Zudem geben die Angestellten bedarfsgerechte Auskünfte und die Wartezeiten an der Kasse sind im Vergleich am kürzesten.

Rang zwei belegt Globus (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Personal tritt freundlich sowie motiviert auf und erteilt den Kundinnen und Kunden individuelle Auskünfte bei Fragen zu den Produkten. Insgesamt sorgen die Verkäuferinnen und Verkäufer für das im Test beste Beratungserlebnis. Das Angebot punktet mit einer großen Vielfalt, etwa auch an speziellen Lebensmitteln wie veganen Produkten.

Auf Platz drei positioniert sich Kaufland, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Die Mitarbeitenden beweisen die höchste Kompetenz: Fragen zu den Produkten beantworteten sie stets korrekt, umfassend und inhaltlich verständlich. Dabei treten sie sehr freundlich und engagiert auf. Beim Angebot überzeugt bei Kaufland insbesondere die große Marken- und Sortenvielfalt.

Rang eins unter den Lebensmittel-Discountern sichert sich Netto (Qualitätsurteil: „gut“). Die Angestellten zeigen sich unter allen getesteten Unternehmen am kommunikationsstärksten. Sie treten sehr motiviert auf, sind freundlich und nehmen sich Zeit für die Kundinnen und Kunden; zudem geben sie kompetente Auskünfte zu den Produkten. Die Filialen sind barrierefrei gestaltet und bieten zahlreiche Orientierungsmöglichkeiten.

Bei den Discountern belegt Lidl mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Platz zwei. Die Filialen überzeugen mit ansprechender Gestaltung und Sauberkeit. Kundenfragen beantworten die Angestellten im Test stets korrekt. Zudem sind die Lebensmittel, etwa Obst und Gemüse, in einwandfreiem Zustand. Auf Rang drei folgt Penny – unter den Discountern verfügt das Unternehmen über das vergleichsweise beste Angebot.

Weitere Lebensmittelmärkte im Test (alphabetisch): Aldi Nord, Aldi Süd, Edeka, Hit, Marktkauf, Netto Marken-Discount, Norma und Rewe.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 14 überregionale Lebensmittelmarkt-Ketten, die über jeweils mindestens 50 Filialen in Deutschland verfügten und zudem in den Großräumen von mindestens zwei der vier Metropolen Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt a. M. präsent waren. Das Testfeld setzte sich aus sieben 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 die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten sowie das Filialumfeld. Es flossen 140 Servicekontakte mit den Lebensmittelmarkt-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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.