

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

Studie Lebensmittelmärkte 2012

Geringe Unterschiede beim Preis, große beim Service – Kaufland ist Gesamtsieger, Aldi-Nord am günstigsten

Hamburg, 10.05.2012 – Discounter sind billig und Vollsortimenter haben das umfangreichste Angebot: Nur ein Vorurteil oder stimmt dies tatsächlich? Welche Kette bietet den besten Mix aus niedrigen Preisen und einem guten Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 17 Lebensmittelmärkte getestet, darunter sieben Discounter, vier Supermärkte mit Vollsortiment und sechs große Verbrauchermärkte.

Das Ergebnis: Beim Preistest lagen in der Tat Discounter vorn. Den im Durchschnitt günstigsten Warenkorb mit 27 Produkten des täglichen Bedarfs bot Aldi-Nord. Dieser war rund zwei Euro und somit gut sieben Prozent günstiger als der Warenkorb des teuersten Anbieters. Der vergleichsweise geringe Preisunterschied zeigt jedoch, dass Vollsortimenter und Verbrauchermärkte mit ihren Handelsmarken wie ja! oder Gut&Günstig im Preiskampf der Discounter gut mithalten können. Eine Reihe von Produkten wurde durchweg bei allen Anbietern zum Einheitspreis angeboten – zum Beispiel Vollmilch, Butter, Mehl oder Zucker.

Beim Service überzeugten die Verbrauchermärkte am meisten. Sie verfügten über das umfangreichste Produktangebot und die beste Qualität des Umfelds. Die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter wurde im Schnitt mit der Note gut bewertet – wie auch bei den Supermärkten mit Vollsortiment. Ganz anders die Discounter: Sie erhielten für die Kompetenz des Personals im Durchschnitt nur das Urteil ausreichend. „Die Mitarbeiter machten bei Fragen zu den verkauften Produkten oft unvollständige und teilweise sogar falsche Angaben“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. In der gesamten Branche fielen darüber hinaus die langen Wartezeiten an der Kasse von durchschnittlich mehr als zwei Minuten negativ auf.

Testsieger der Studie und damit „Bester Lebensmittelmärkte 2012“ wurde der Verbrauchermärkte Kaufland. Real erreichte den zweiten Platz. Auf dem dritten Rang folgte Marktkauf und punktete mit dem besten Service aller Unternehmen. Bester Discounter wurde Netto Marken-Discount.

Für den Servicetest führte das Institut insgesamt 170 verdeckte Testbesuche in unterschiedlichen Städten durch. Je zehn verschiedene Filialen jedes Unternehmens wurden hinsichtlich des Angebots, der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie der Qualität des Umfeldes – wie Orientierungsmöglichkeiten, Parkplätze und Sauberkeit – unter die Lupe genommen. Im Rahmen der Preisanalyse erhoben die Marktforscher in Kooperation mit der Preiszeiger Wirtschaftsinformationsdienst GmbH den Warenkorb in je vier Filialen jeder Kette – insgesamt flossen über 1.700 Preisdaten aus 64 Filialen in die Studie ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, den 10.05.2012 um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

Mobil: 0170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de