

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Lebensmittelmärkte 2017

Discounterpreise unschlagbar – Sehr guter Service bei drei Vollsortimentern – Rewe ist Testsieger, Lidl bester Discounter

Hamburg, 02.03.2017 – Vielfältiges Angebot, freundliche und kompetente Mitarbeiter und zugleich unschlagbar günstige Preise – diesem Kundenwunsch kann kein Lebensmittelmärkte vollauf gerecht werden. Insbesondere im Vergleich zwischen Discountern und Vollsortimentern sind die Unterschiede offensichtlich. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 13 Lebensmittelmärkte-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 02.03.2017, 18:35 Uhr*).

Discounter preislich unschlagbar

Die Discounter bieten wie schon in der Vorstudie insgesamt die niedrigsten Preise und platzieren sich in der Preisanalyse ausnahmslos vor den Vollsortimentern. Bei der Wahl des günstigsten anstatt des teuersten Lebensmittelmärktes können Kunden über alle untersuchten Filialen betrachtet rund 15 Prozent sparen. Das bedeutet konkret: Der Kunde zahlt für die Produkte des Musterwarenkorb im Schnitt zwischen 34,52 Euro (Aldi-Nord) und 40,83 Euro (Sky).

Vollsortimenter-Märkte punkten beim Service

In puncto Service positionieren sich die Vollsortimenter eindeutig vorn. So offenbaren sich beispielsweise bei den Beratungen große Leistungsunterschiede. Die Mitarbeiter der Vollsortimenter geben in 80 Prozent der Tests individuelle Auskünfte, die Angestellten der Discounter lediglich in gut der Hälfte der Fälle. Zudem nimmt sich das Personal der Vollsortimenter mehr Zeit für die Beantwortung von Fragen. Auch deshalb erzielt mit Lidl lediglich ein Discounter ein gutes Serviceergebnis.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, konstatiert: „Eine kompetente Beratung ist nicht selbstverständlich, vor allem nicht beim Discounter. Wem es aber nicht allein darum geht, möglichst günstig einzukaufen, der hat die Wahl zwischen gleich mehreren guten Vollsortimentern, die in puncto Angebotsvielfalt und Service überzeugen.“

Die besten Unternehmen

Als Testsieger geht Rewe mit überzeugendem Service und dem Gesamturteil „gut“ aus der Studie hervor. Die Mitarbeiter nehmen sich im Test ausreichend Zeit für die Kunden, beantworten alle Fragen korrekt und gaben individuelle Auskünfte. Rewe ist der günstigste Vollsortimenter, und das Angebot ist sowohl in puncto Sorten- und Markenauswahl als auch in Hinblick auf Bio-Produkte und Frischwaren vielfältig. Zudem punktet Rewe mit dem Zustand der Lebensmittel und der Sauberkeit der Filialen.

Den zweiten Rang belegt Kaufland (Qualitätsurteil: „gut“) mit dem branchenbesten Angebot: Neben einer großen Marken- und Sortenvielfalt sind auch ausgewählte exotische und Bio-Produkte fast immer vorhanden. Zudem sind aktuelle Aktionsangebote in ausreichender Menge verfügbar.

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:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Die Mitarbeiter zeichnen sich durch Freundlichkeit und verständliche Auskünfte aus. Kaufland ist zweitgünstigster Vollsortimenter.

Auf Platz drei positioniert sich Marktkauf mit einem guten Gesamtergebnis. Neben einem sehr umfangreichen Angebot fallen auch die Mitarbeiter mit stets korrekten und meist vollständigen Auskünften positiv auf. In Beschwerdefällen nehmen sie das Anliegen der Kunden ernst. Das im Test beste Filialumfeld überzeugt etwa durch ansprechende Gestaltung, übersichtliche Warenpräsentation und gut befüllte Regale.

Lidl belegt – nach dem Viertplatzierten Edeka – Rang fünf und ist mit einem guten Gesamturteil bester Discounter. Neben einem sehr günstigen Preisniveau punktet Lidl auch beim Service. Die freundlichen und hilfsbereiten Angestellten zeigen sich motiviert und gehen individuell auf die Kunden ein. Der insgesamt günstigste Anbieter ist, wie schon auch in der Vorstudie 2015, Aldi-Nord.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 13 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 sechs 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 Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, die Wartezeiten sowie die Qualität des Umfelds. Insgesamt flossen 130 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Preisanalyse. Die Basis bildete ein Warenkorb mit 30 Produkten. Die Analyse wurde in Kooperation mit dem Preiszeiger Wirtschaftsinformationsdienst durchgeführt (Erhebungszeitraum: 14.-17.11.2016).

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.