

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

## Best of Handels-Check 2009

... 148 Unternehmen aus 12 Branchen im Vergleich ...

Dezember 2009



## Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief

---

- \_ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- \_ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- \_ **Respondenten:** web-aktive ÖsterreicherInnen zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Sample-Größe:** n = ca. 1.000 Netto-Interviews pro Welle, n= 12.044 in Summe
- \_ **Wellen:** pro Branche eine Welle, 12 Wellen pro Jahr
- \_ **Grundgesamtheit:** web-aktive ÖsterreicherInnen zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 43 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Thomas Schwabl
- \_ **Kontakt:** t.schwabl@marketagent.com



## Erhebungszeiträume:

Branche	Erhebungszeitraum
Buch- / Büro- / Papierfachhandel	Jänner 2009
Tankstellenshops	Februar 2009
Lebensmittelhandel (LEH)	März 2009
Drogeriefachhandel (DFH)	April 2009
Banken/ Kreditinstitute	Mai 2009
Baumärkte/ Gartencenter / DIY	Juni 2009
Möbelhandel/ Einrichtungshäuser	Juli 2009
Systemgastronomie	August 2009
Sportfachhandel	September 2009
Textilfachhandel / Mode / Bekleidung	Oktober 2009
Schuhhandel	November 2009
Elektro(nik)-/ Optikfachhandel	Dezember 2009



---

# Die Ergebnisse:



## Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dieser Branche ausgeben als in den letzten 12 Monaten?

Branche	Ich werde tendenziell mehr ausgeben/ *Ich werde tendenziell höhere Beträge einzahlen	Ich werde in etwa gleich viel ausgeben/ *Ich werde in etwa gleich hohe Beträge einzahlen	Ich werde tendenziell weniger ausgeben/ *Ich werde tendenziell geringere Beträge einzahlen
Möbelhandel/ Einrichtungshäuser (n=981)	19,6%	56,0%	24,5%
Baumärkte/ Gartencenter/ DIY (n=990)	17,7%	68,5%	13,9%
Elektro(nik)-/ Optikfachhandel (n=991)	17,1%	68,8%	14,1%
Textilfachhandel/ Mode/ Bekleidung (n=987)	15,7%	72,2%	12,1%
Sportfachhandel (n=996)	13,9%	68,7%	17,5%
Banken/ Kreditinstitute* (n=794)	13,6%	72,7%	13,7%
Lebensmittelhandel (n=989)	12,0%	78,6%	9,4%
Schuhhandel (n=985)	11,5%	77,4%	11,2%
Tankstellenshops (n=959)	11,4%	78,6%	10,0%
Drogeriefachhandel (n=994)	9,1%	85,0%	5,9%
Buch-/ Büro-/ Papierfachhandel (n=1.000)	5,9%	79,1%	14,9%
Systemgastronomie (n=986)	5,7%	83,7%	10,6%



(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen aus den jeweiligen Branchen zumindest dem Namen nach)

---

# Die Top-20 Unternehmen

Gestützte Bekanntheit  $\geq$  5%

**Bewertungskategorien: jeweils Top-Box ... (5er-Skala)**

- Sympathie
- Vertrauen
- Trendsetter/ Innovationsführer
- Tradition
- Servicequalität
- Weiterempfehlung

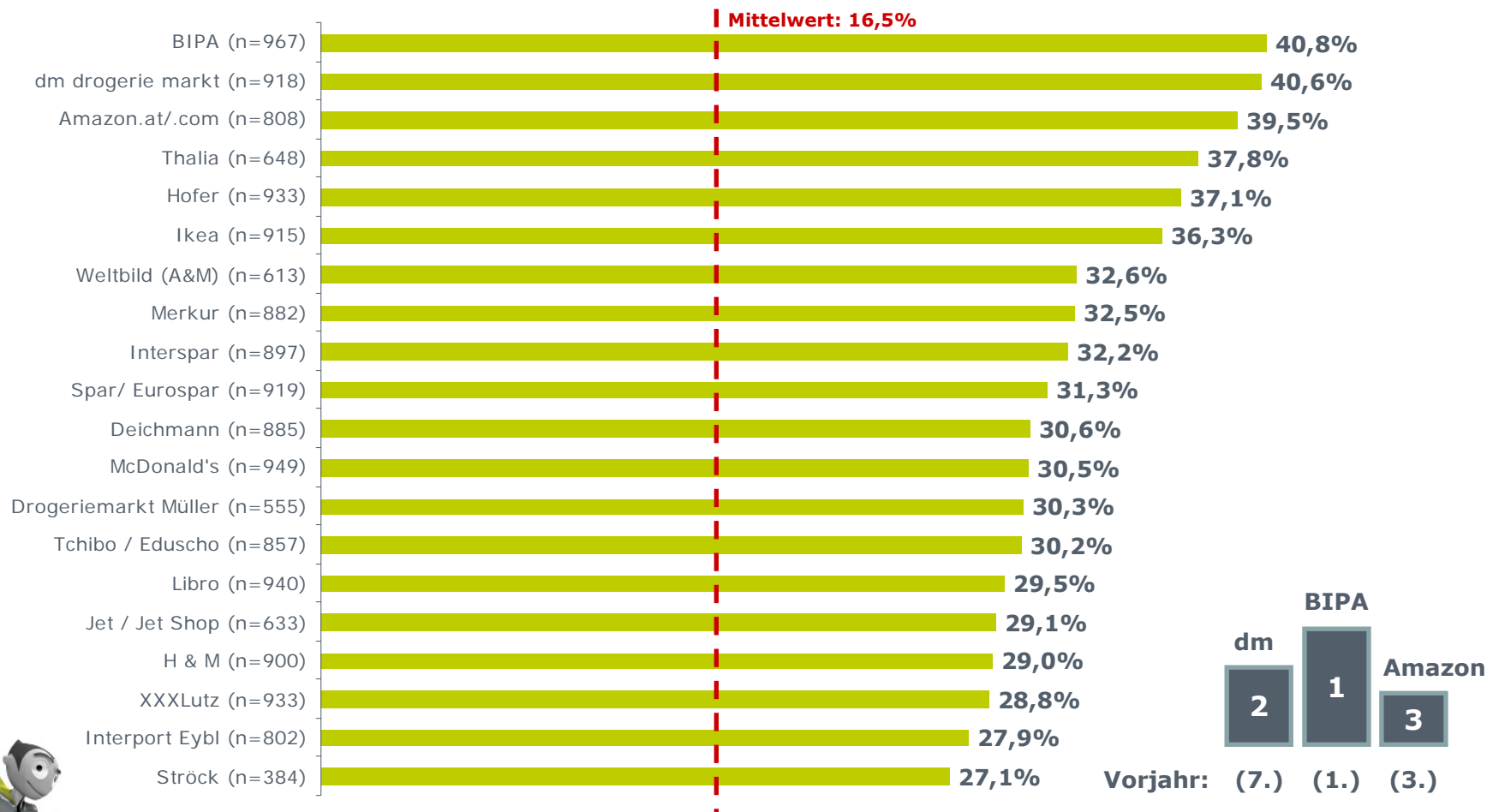


# Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:

## Top-Box: bewertet mit "sehr sympathisch"

### Top 20 aus 148 Unternehmen

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)

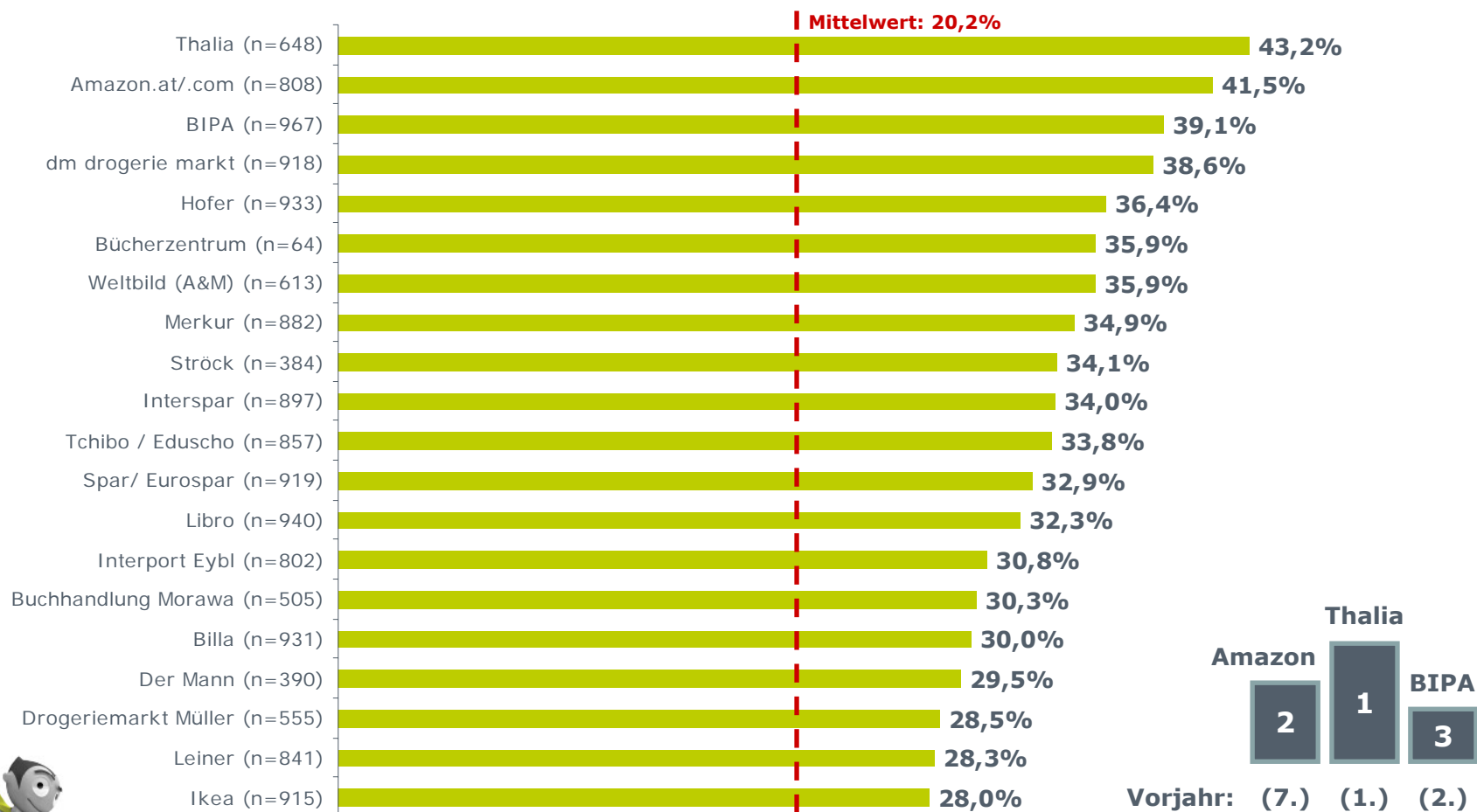


# Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Unternehmen? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

## Top-Box: bewertet mit "sehr vertrauenswürdig"

### Top 20 aus 148 Unternehmen

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)

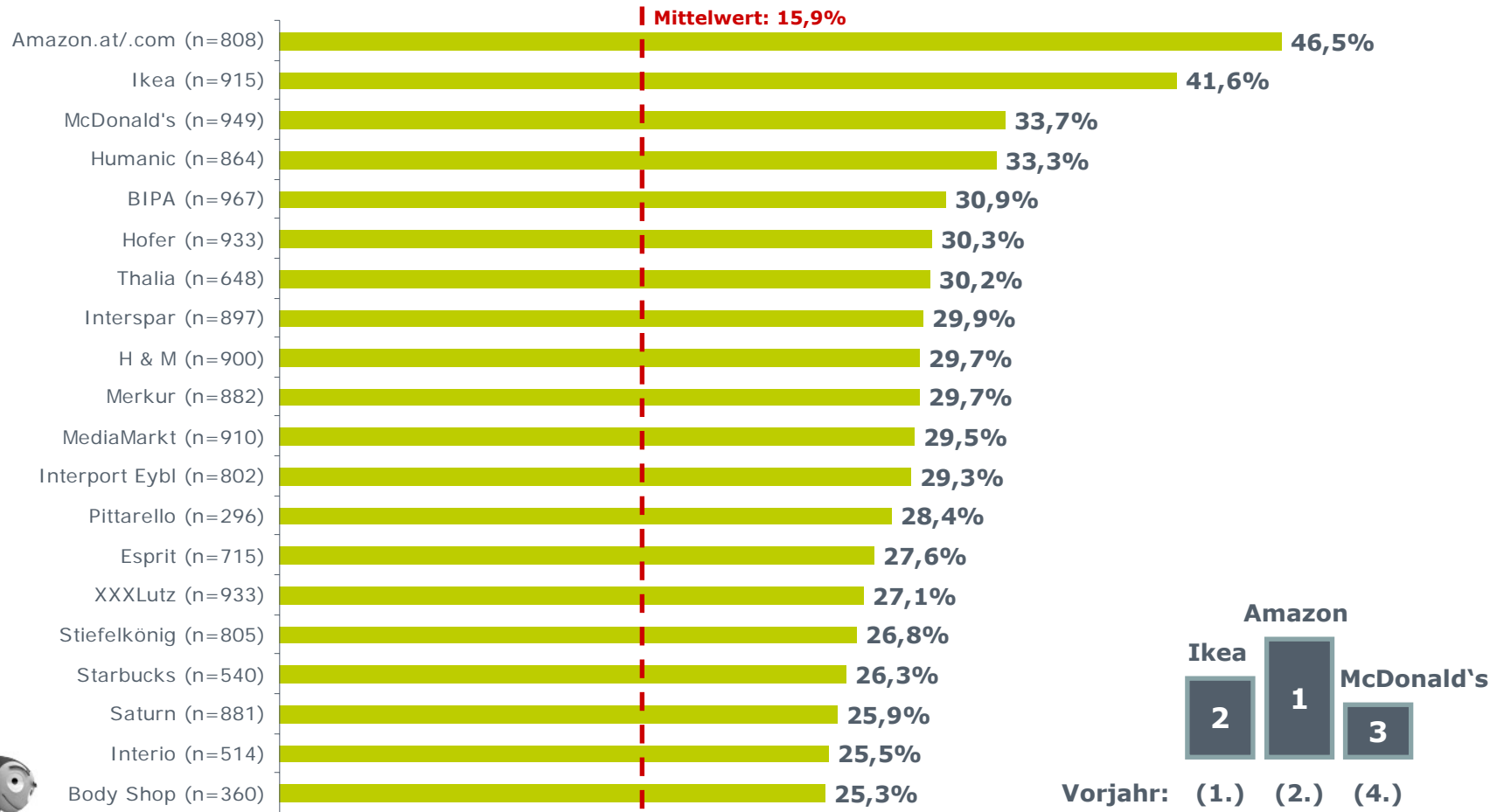


Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

**Top-Box: bewertet mit "sehr innovativ / sehr zukunftsweisend"**

**Top 20 aus 148 Unternehmen**

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)

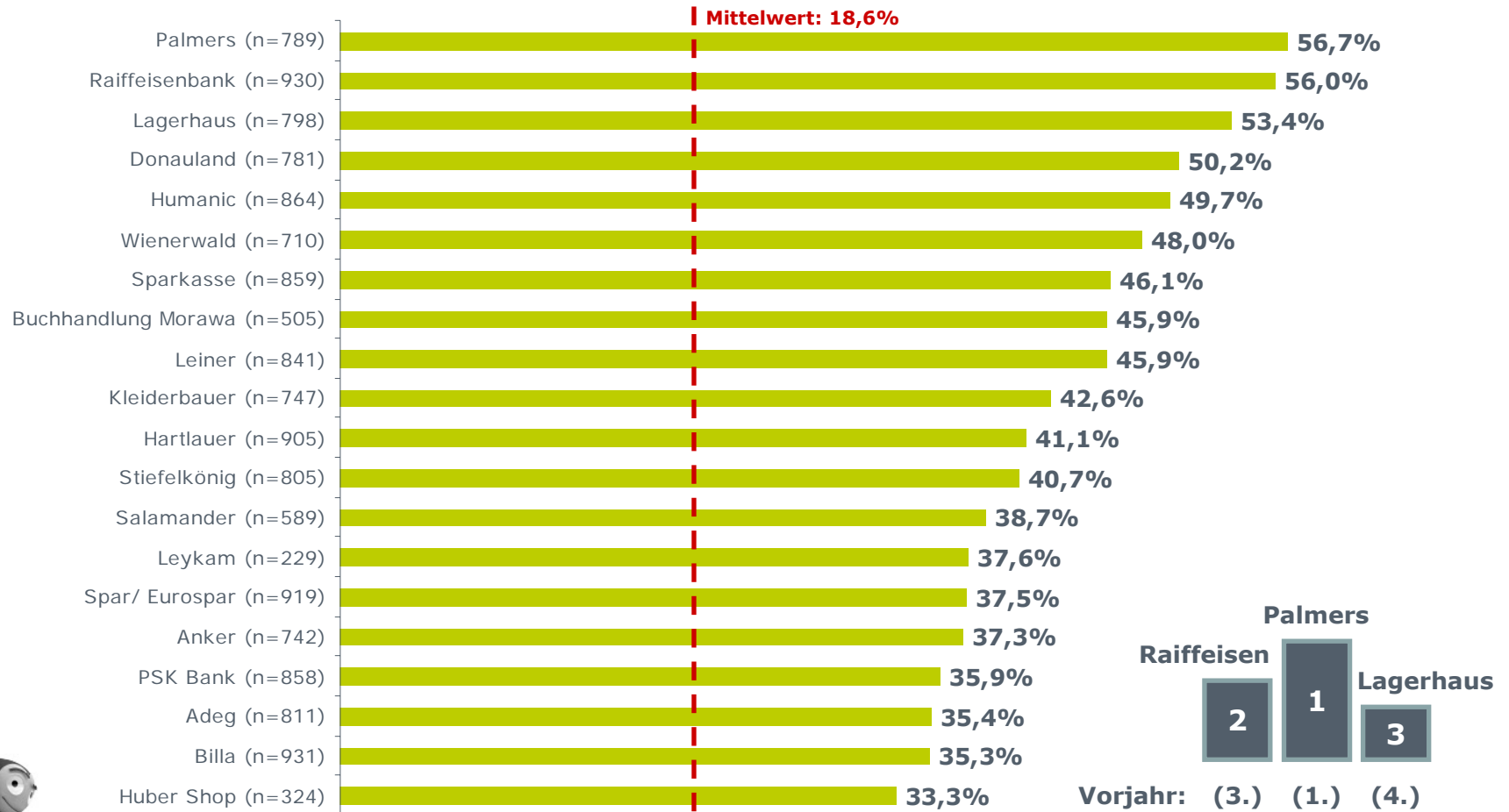


# Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:

## Top-Box: bewertet mit "sehr lange Tradition"

### Top 20 aus 148 Unternehmen

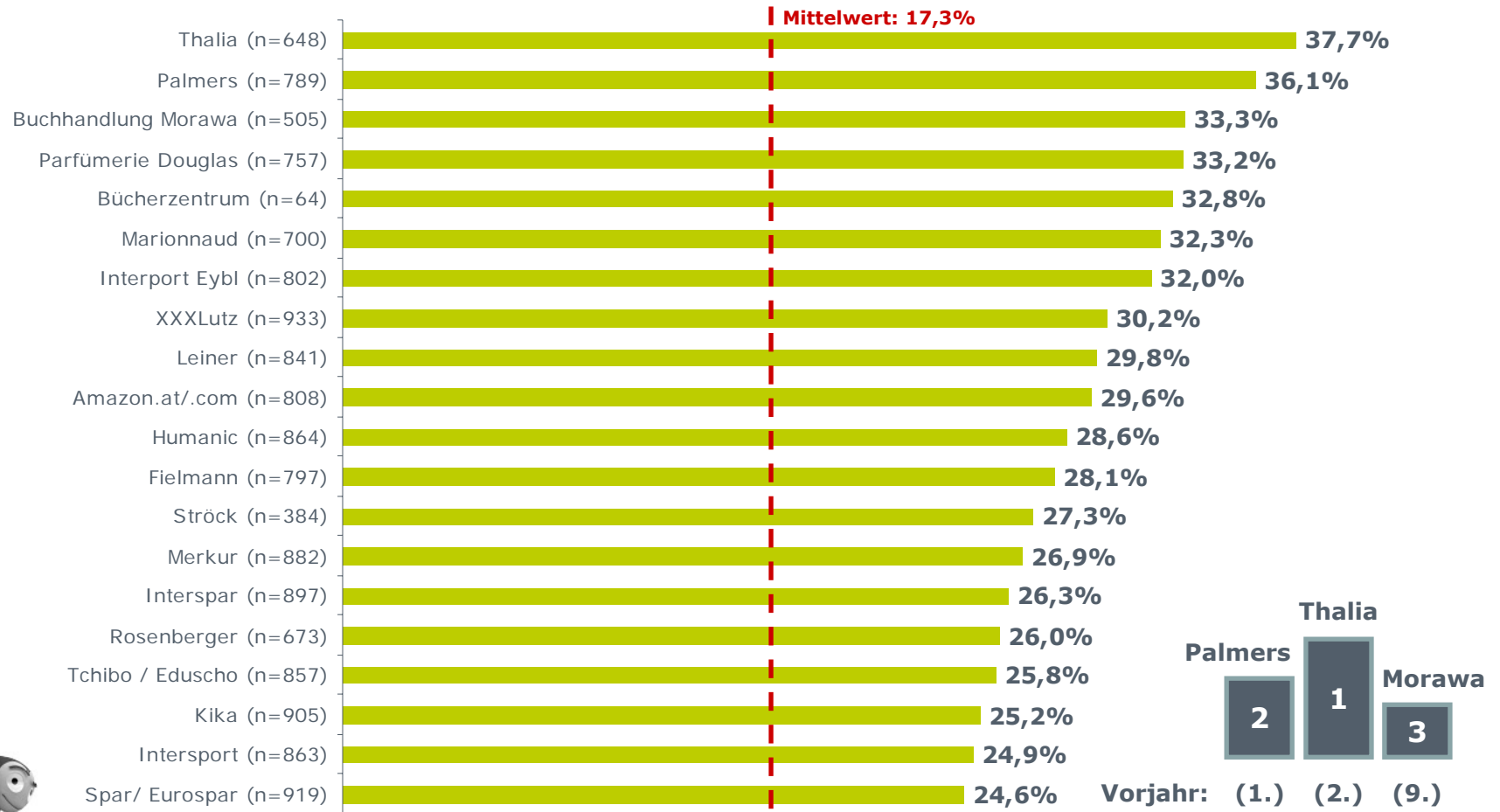
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



# Welche(s) der folgenden Unternehmen würden Sie als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:

## Top-Box: bewertet mit "sehr gutes Service" Top 20 aus 148 Unternehmen

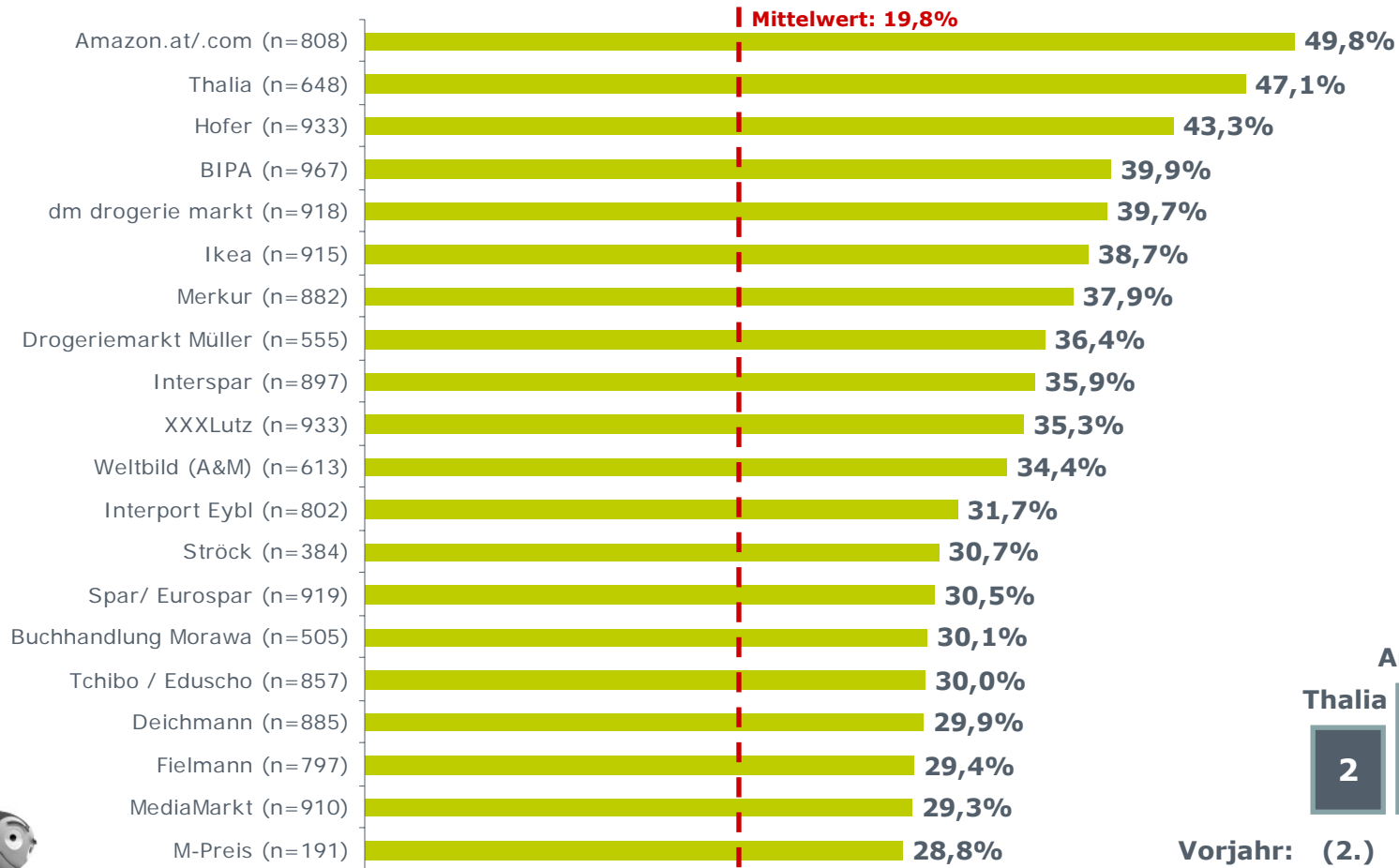
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



# Wenn Sie mit jemandem über diese Unternehmen sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“:

## Top-Box: bewertet mit "auf jeden Fall weiter empfehlen" Top 20 aus 148 Unternehmen

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



Vorjahr: (2.) (1.) (3.)



---

# Der Wohlfühl-Index

## Kumulierte Top-Box-Werte der Items:

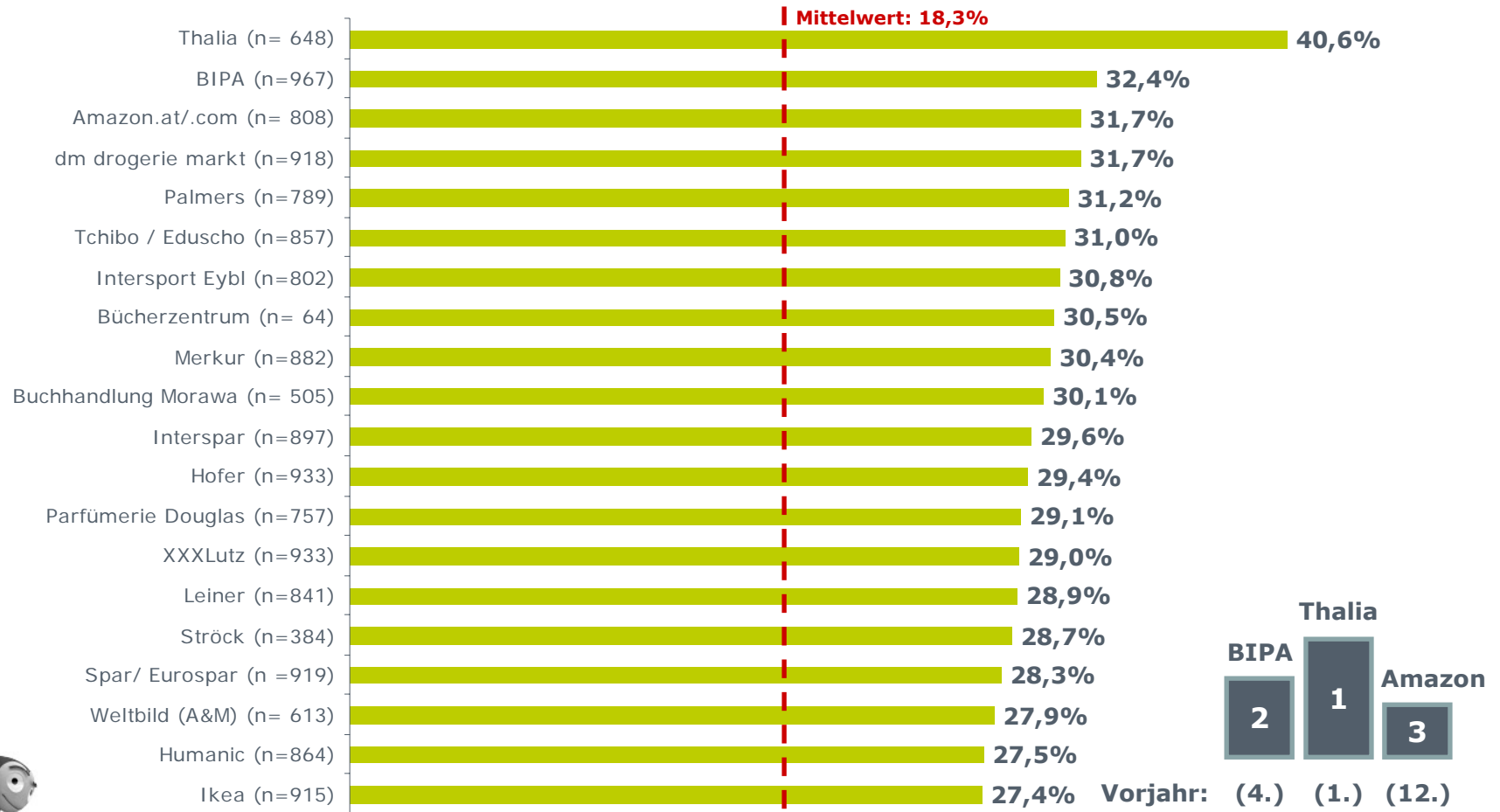
- Sympathie
- Vertrauen
- Zuverlässigkeit
- Kompetenz
- Serviceorientierung
- Freundlichkeit des Personals



# Wohlfühl-Index

## Wohlfühl-Index Top 20 aus 148 Unternehmen

(Top-Box-Werte der Images: Sympathie, Vertrauen, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Serviceorientierung & Freundlichkeit des Personals)



---

# Der Smart Shopper-Index

## Kumulierte Top-Box-Werte der Items:

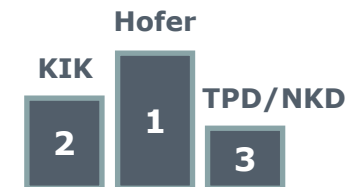
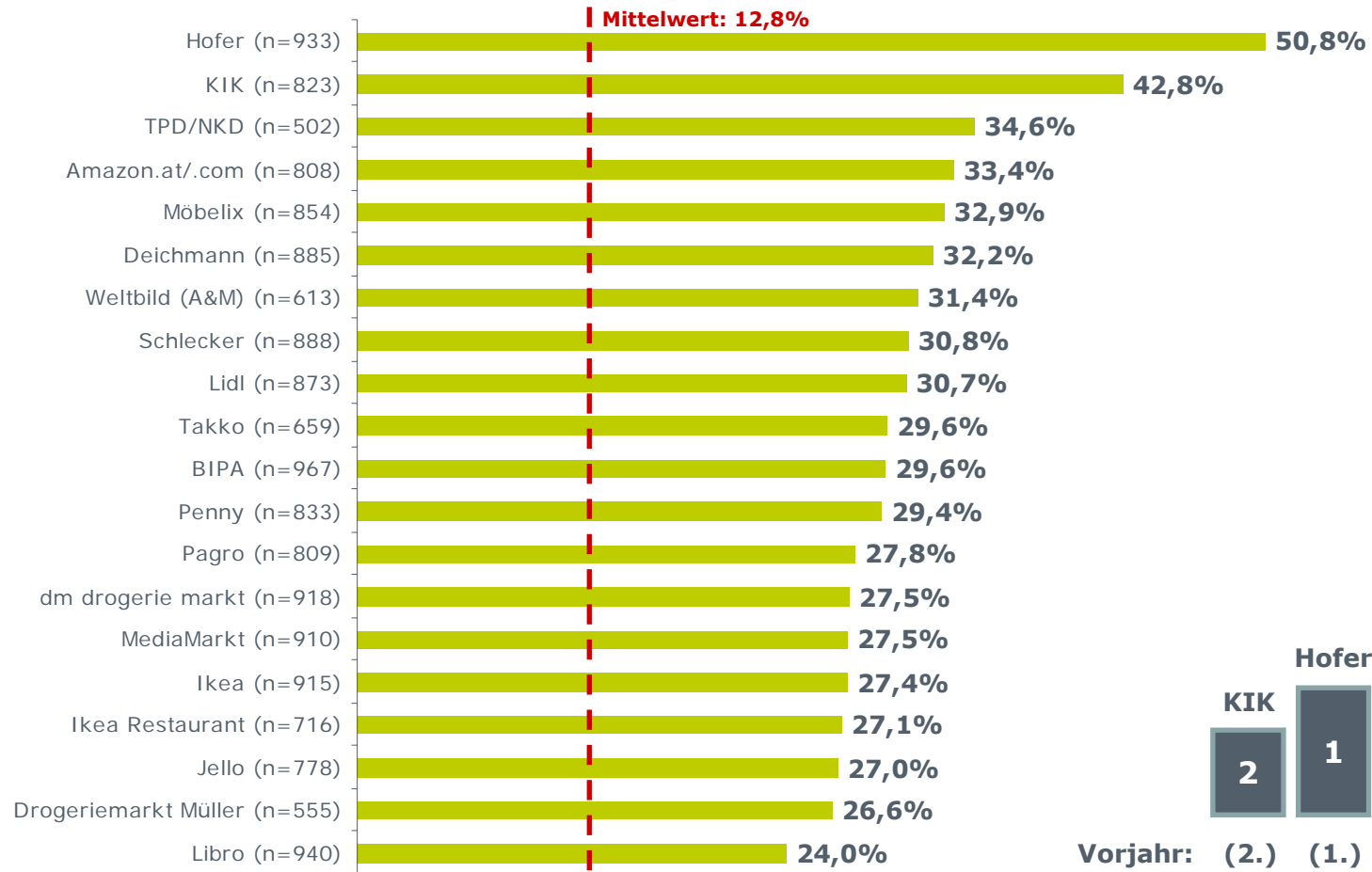
- Preis-/ Leistungsverhältnis
- Häufige Preisaktionen
- Günstige Preise



# Smart Shopper-Index

## Smart Shopper-Index Top 20 aus 148 Unternehmen

(Top-Box-Werte der Images: Preis-/ Leistungsverhältnis, häufige Preisaktionen, günstige Preise)



Vorjahr: (2.) (1.) (3.)



---

# Der Personal-Index

## Kumulierte Top-Box-Werte der Items:

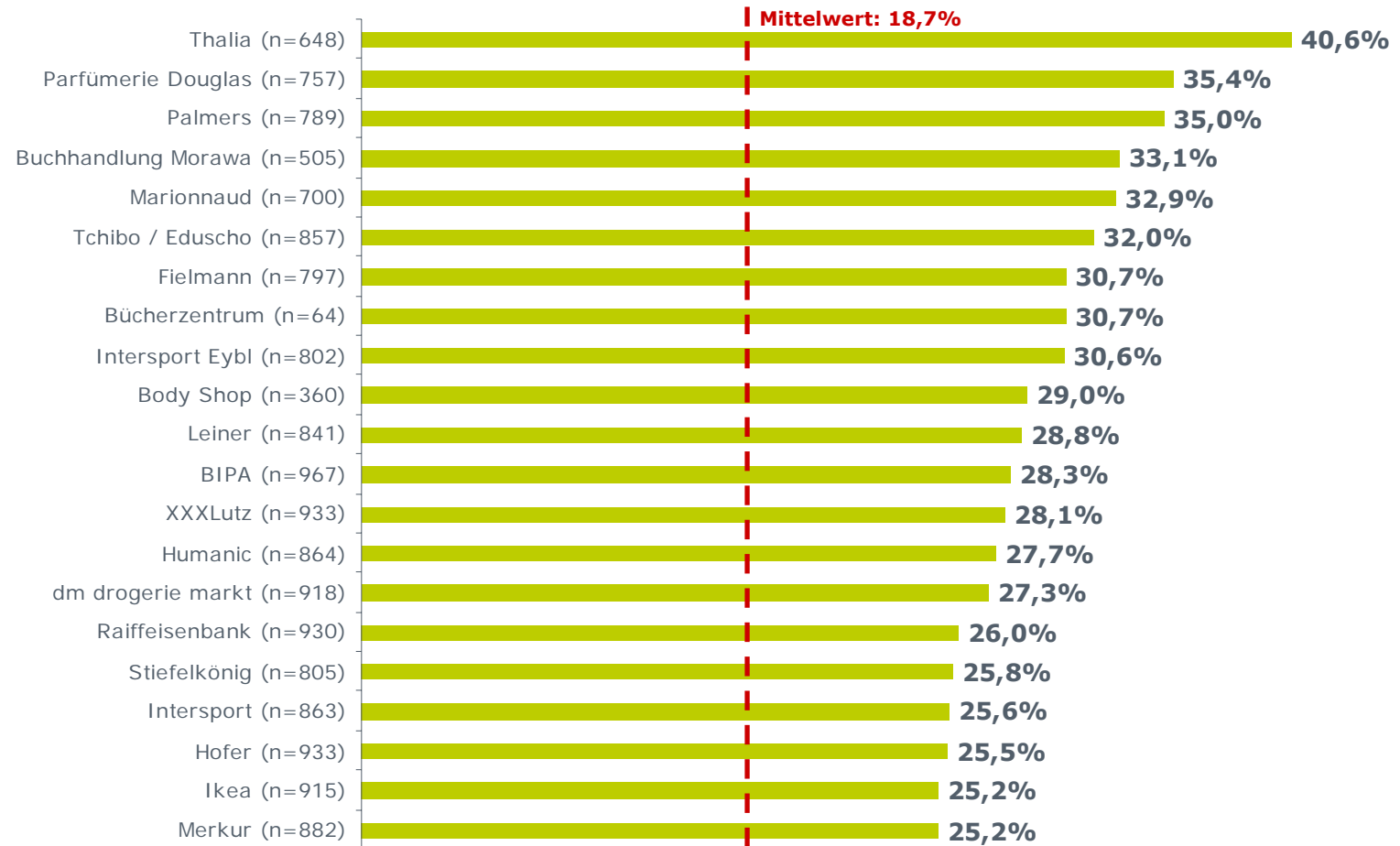
- Freundlichkeit des Personals
- Kompetenz des Personals
- Engagement des Personals



# Personal-Index

## Personal-Index Top 20 aus 148 Unternehmen

(\* miteinbezogen wurden jeweils die Top-Box-Werte der Images: Freundlichkeit, Kompetenz und Engagement des Personals)



## Die abgetesteten Unternehmen:

---

Adeg, Agip / CiaoAgip Shop, Akakiko, Amazon.at/.com, Anker, Avanti / Avanti Shop, Avia / Avia Shop, Bank Austria (UniCredit Group), Baufreund, Bauhaus, BauMax, Bauwelt, BAWAG, Bellaflora, Benetton, Betten Reiter, Billa, BIPA, Body Shop, BP / BP Express Shop (inkl. Petit Bistro, Wild Bean Cafe), buch24.de, Bücherzentrum, Buchhandlung Morawa, Buchhandlung Walther König, Burger King, C & A, Charles Vögele, Coffeeshop Company, Conrad, Cosmos, Dänisches Bettenlager, Dehner Gartencenter, Deichmann, Delka, Der Mann, dm drogerie markt, Don Gil, Donauland, Drogeriemarkt Müller, Easybank, EP: ElectronicPartner, Erste Bank, Esprit, Esso / Snack & Shop, Experthändler, Felber, Fielmann, Fussl, Gewußt wie Drogerien, Gigasport, H & M, Hagebau, Hartlauer, Hervis, Hintermayer, Hofer, Hornbach, Huber Shop, Humanic, Hypo Bank, Ikea, Ikea Restaurant, ING-DiBa, Interio, Interport Eybl, Interspar, Intersport, Jello, Jet / Jet Shop, Kentucky Fried Chicken, KIK, Kika, Kleiderbauer, Lagerhaus, Leiner, Leykam, Libro, Lidl, Lion.cc, Magnet, Mango, Maredo, Marionnaud, McDonald's, MediaMarkt, Merkur, Möbel Ludwig, Möbelix, MömaX, Motzko, M-Preis, Nah & Frisch, New Yorker, Niedermeyer, Nordsee, Norma, Öbau, Oberbank, OBI, OMV / VIVA Shop, Pagro, Palmers, Parfümerie Douglas, Pearle, Peek & Cloppenburg, Penny, Pittarello, PSK Bank, Quester, Raiffeisenbank, Red Zac, Reno, Resch & Frisch, Ring, Rosenberger, s.Oliver, Salamander, Saturn, Schäfer Shop, Schlecker, Schöps, Shell / Select, Shoe 4 you, Skribo, Spar/ Eurospar, Sparkasse, SPORT 2000, Sports Experts, Starbucks, Stiefelkönig, Street One, Ströck, Takko, Tchibo / Eduscho, Thalia, TPD/NKD, Unimarkt, Viking Direkt, Vögele, Volksbank, Weltbild (A&M), Wienerwald, XXXLutz, Yves Rocher, Zara, Zgonc, Zielpunkt/ Plus



**Kontakt / Feedback / Rückfragen ...**

---

**Thomas Schwabl, Mag.  
t.schwabl@marketagent.com  
+43 (0)2236 – 205 886**

**Brown Boveri Strasse 8/1  
A-2351 Wiener Neudorf**

**[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)**



**MARKETAGENT.COM**