

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

Handels-Check  
Drogeriefachhandel



April 2009

## Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief

---

- \_ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- \_ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- \_ **Respondenten:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Sample-Größe:** n = 1.003 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- \_ **Erhebungszeitraum:** 06.04.2009 – 14.04.2009
- \_ **Screening:** Bekanntheit von zumindest einem der genannten Unternehmen
- \_ **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich 14 und 59 Jahren
- \_ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 41 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Christina Strasser
- \_ **Kontakt:** c.strasser@marketagent.com



## Zusammensetzung des Samples

	Ausgangssample		Kernzielgruppe	
Basis	1.003	in %	994	in %
<b>Geschlecht</b>				
Männlich	487	48,6%	480	48,3%
Weiblich	516	51,4%	514	51,7%
<b>Alter</b>				
14 - 19 Jahre	115	11,5%	111	11,2%
20 - 29 Jahre	201	20,0%	196	19,7%
30 - 39 Jahre	228	22,7%	228	22,9%
40 - 49 Jahre	261	26,0%	261	26,3%
50 - 59 Jahre	198	19,7%	198	19,9%
<b>Ausbildungsniveau</b>				
Allgemeinbildende Pflichtschule	250	24,9%	246	24,7%
Lehre/Fachschule	469	46,8%	467	47,0%
Matura/Universität	284	28,3%	281	28,3%

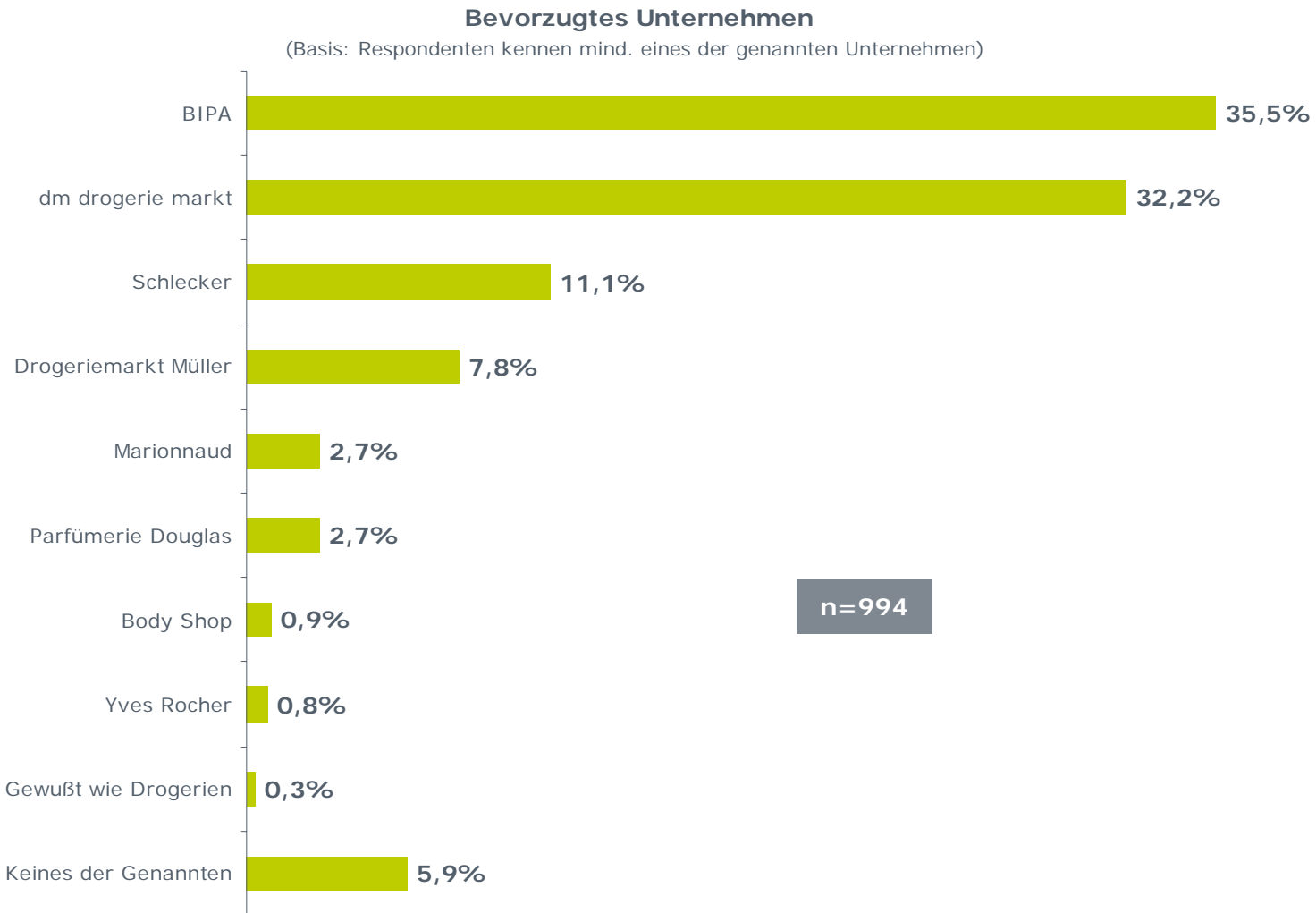


---

## Die Ergebnisse:



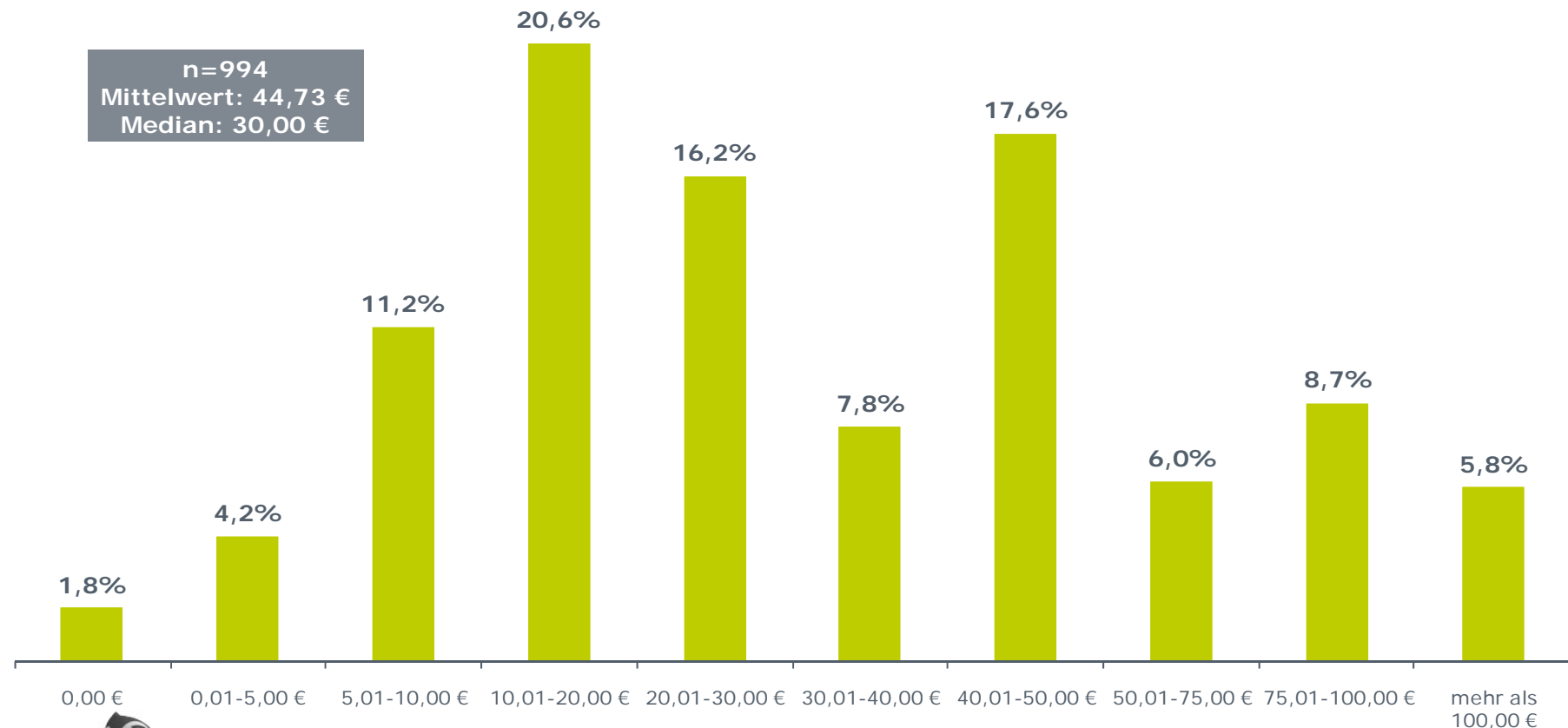
## 4. Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?



## 8. Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte im Drogerie- und Kosmetikfachhandel aus? Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.

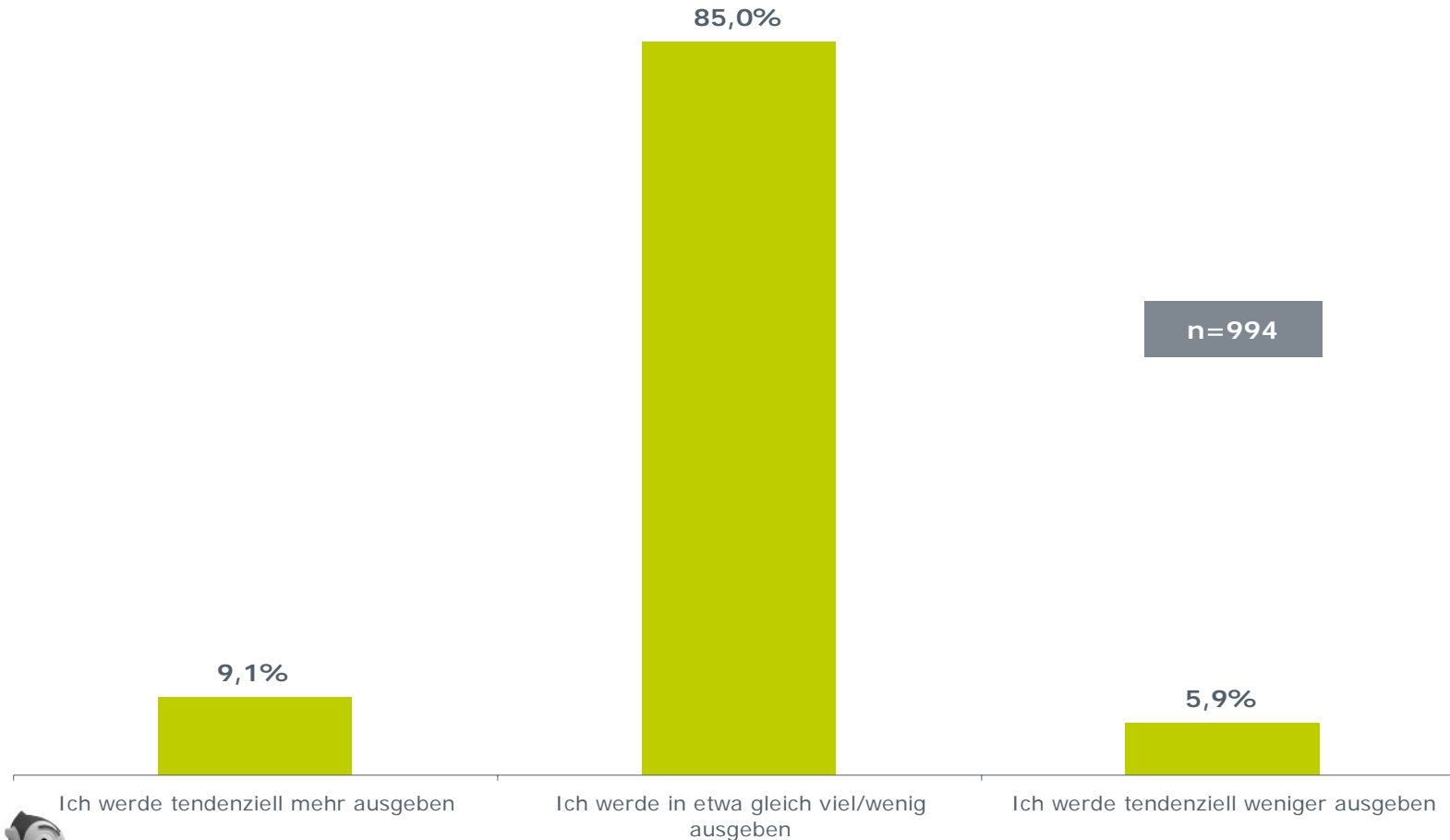
### Durchschnittliche Ausgaben im Monat für Produkte aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel

(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 9. Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel ausgeben als in den letzten 12 Monaten?

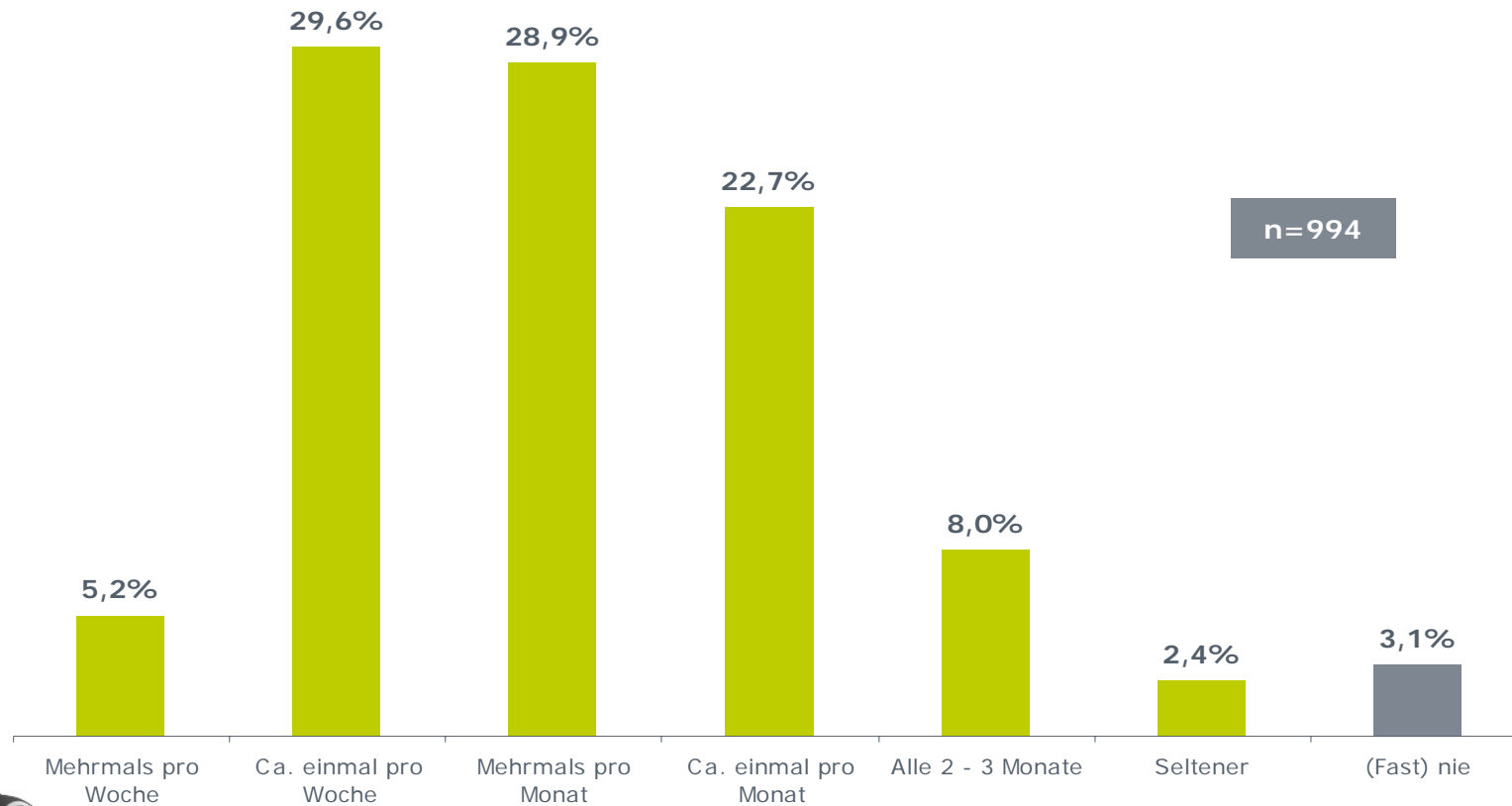
Geplante Ausgaben für Produkte aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel  
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



# 10. Wie häufig besuchen Sie Unternehmen aus dem Bereich "Drogerie- und Kosmetikfachhandel" im Durchschnitt?

Durchschnittliche Besuchshäufigkeit von Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel

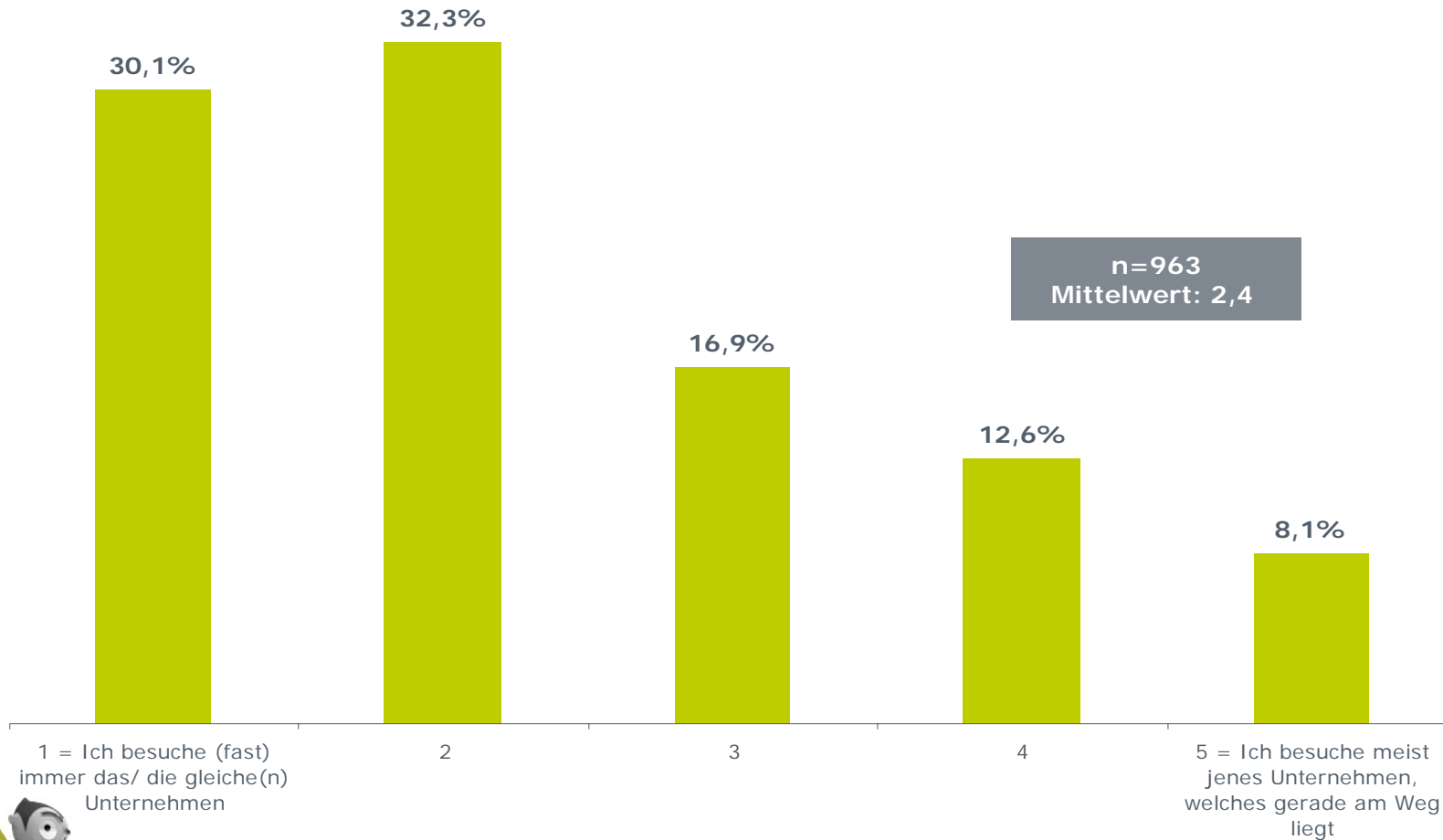
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



11. Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel oder wählen Sie die Geschäfte aus, je nachdem, welches gerade am Weg liegt? Je weiter links Sie klicken, desto eher stimmen Sie der linken Aussage zu, je weiter rechts Sie klicken, desto eher stimmen Sie der rechten Aussage zu.

### Besuchsverhalten bei Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel

(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach und besuchen Drogeriefachhändler zumindest ab und zu)



12. Angenommen, Sie möchten etwas aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel einkaufen. Wie weit sollte/darf ein solches Geschäft von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Meter an (1.000 Meter = 1 km).

n=994	Die optimale Entfernung beträgt:	Diese Entfernung ist hoch, aber gerade noch akzeptabel:	Diese Entfernung ist nicht vertretbar:	Diese Entfernung entspricht genau meinen Erwartungen:
Mittelwert (in Meter)	1.193,3	4.182,4	8.129,1	1.421,0
Median (in Meter)	500,0	2.000,0	5.000,0	500,0
1 - 100 Meter	24,5%	9,3%	7,3%	20,0%
101 - 500 Meter	32,4%	10,0%	3,2%	35,6%
501 - 1.000 Meter	22,0%	20,1%	8,4%	19,7%
1.001 - 5.000 Meter	18,8%	40,0%	39,3%	20,9%
5.001 - 10.000 Meter	2,2%	20,6%	41,8%	3,7%

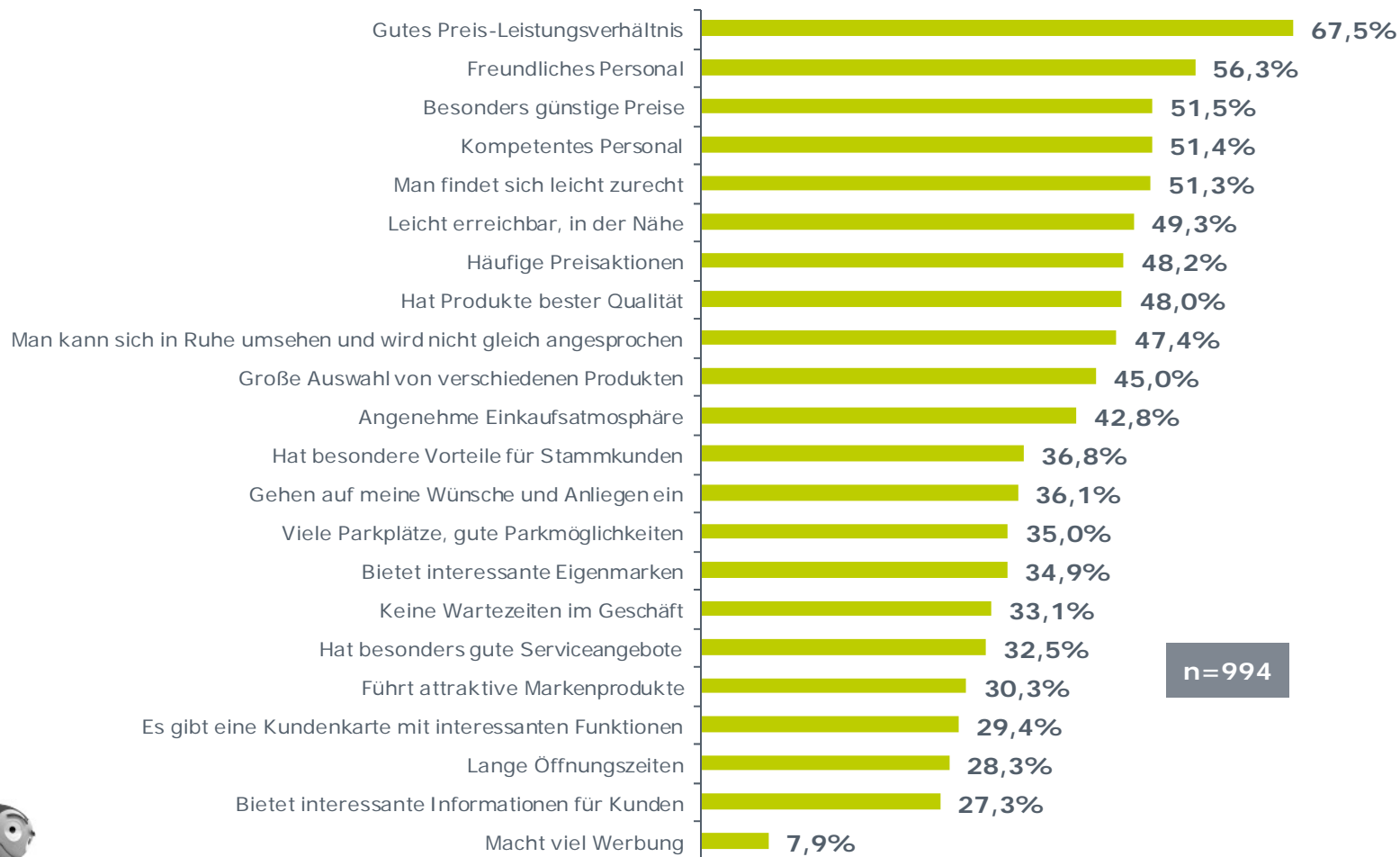
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



### 13. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie ein Geschäft aus der Drogerie- und Kosmetikbranche besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

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

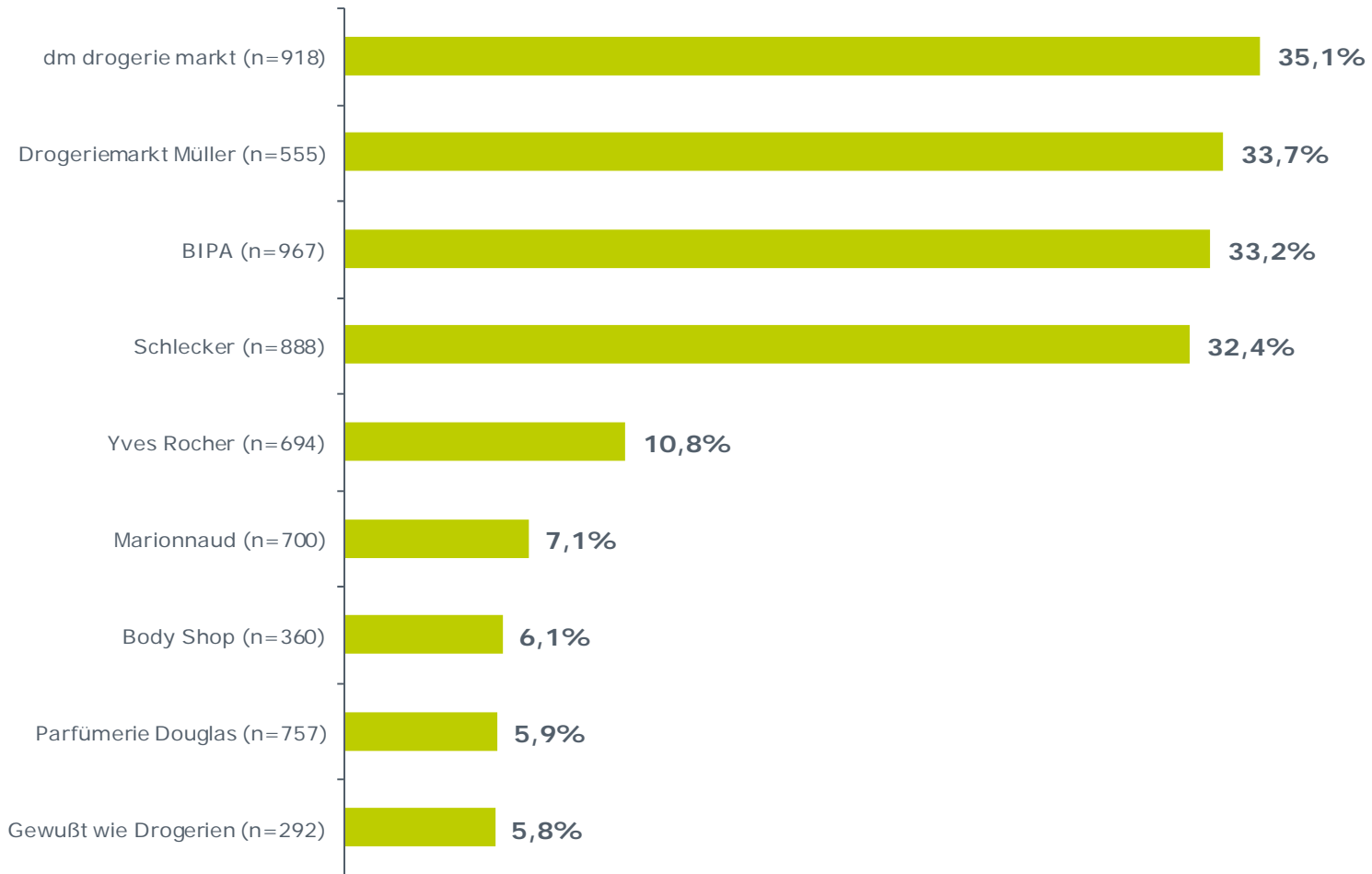
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



**18. Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, dazwischen können Sie fein abstufen:**

**Top-Box: bewertet mit "sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis"**

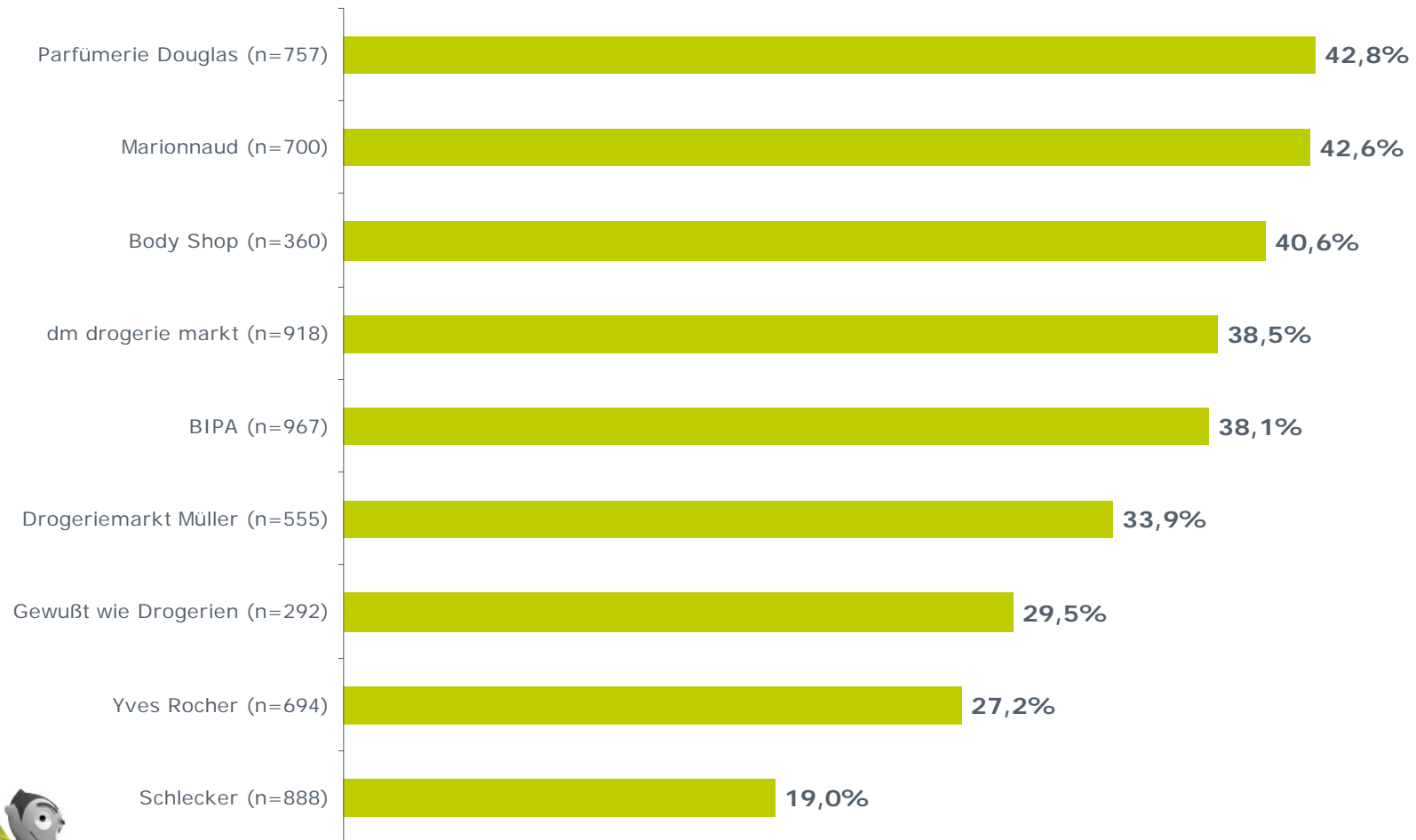
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



**23. Und wie würden Sie die Qualität der Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Produkt-Qualität“ bis „überhaupt keine gute Produkt-Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:**

**Top-Box: bewertet mit "sehr gute Produkt-Qualität"**

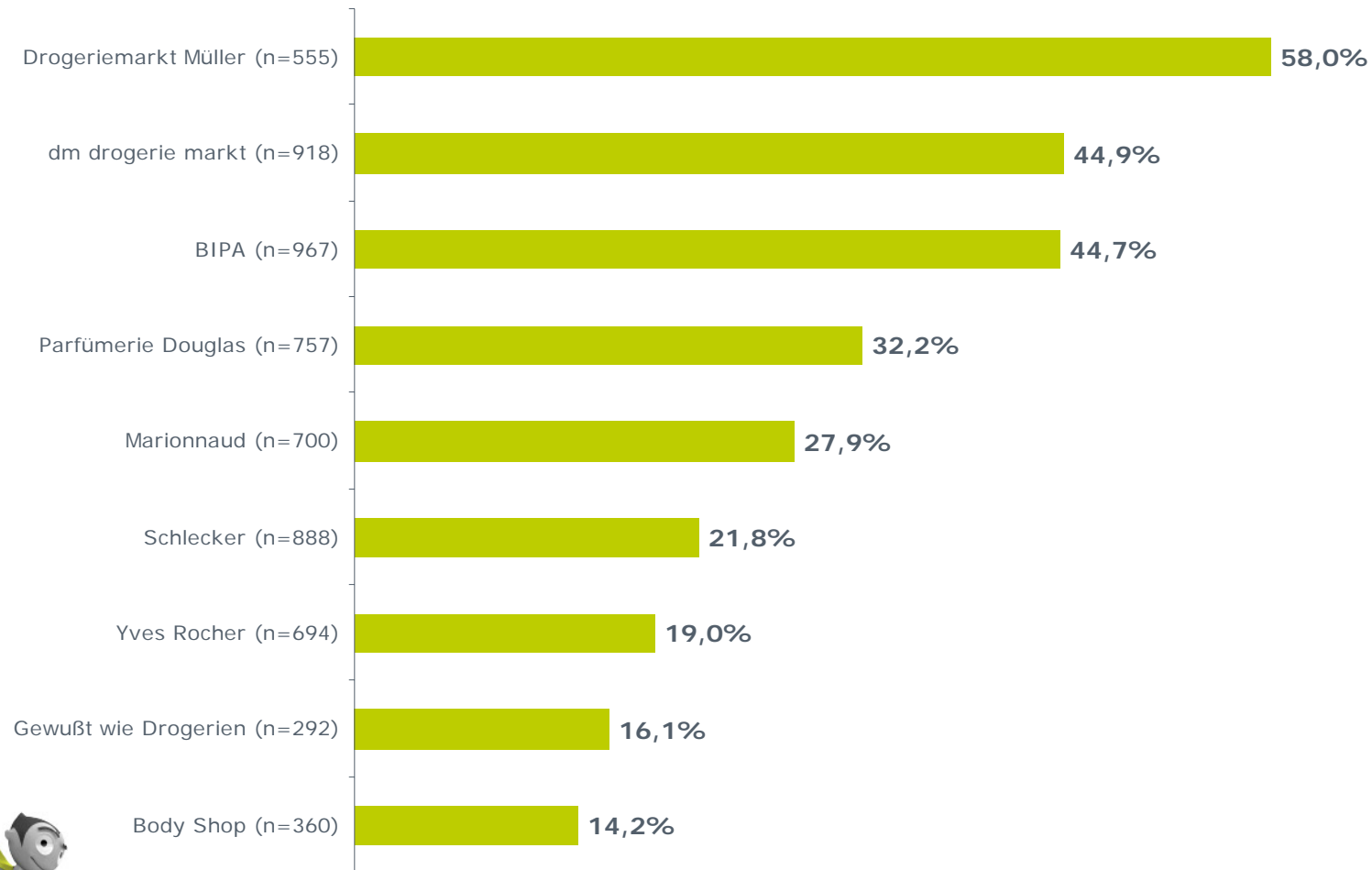
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 24. Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte bewerten Sie von „sehr umfangreich/große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:

**Top-Box: bewertet mit "sehr umfangreich/große Auswahl"**

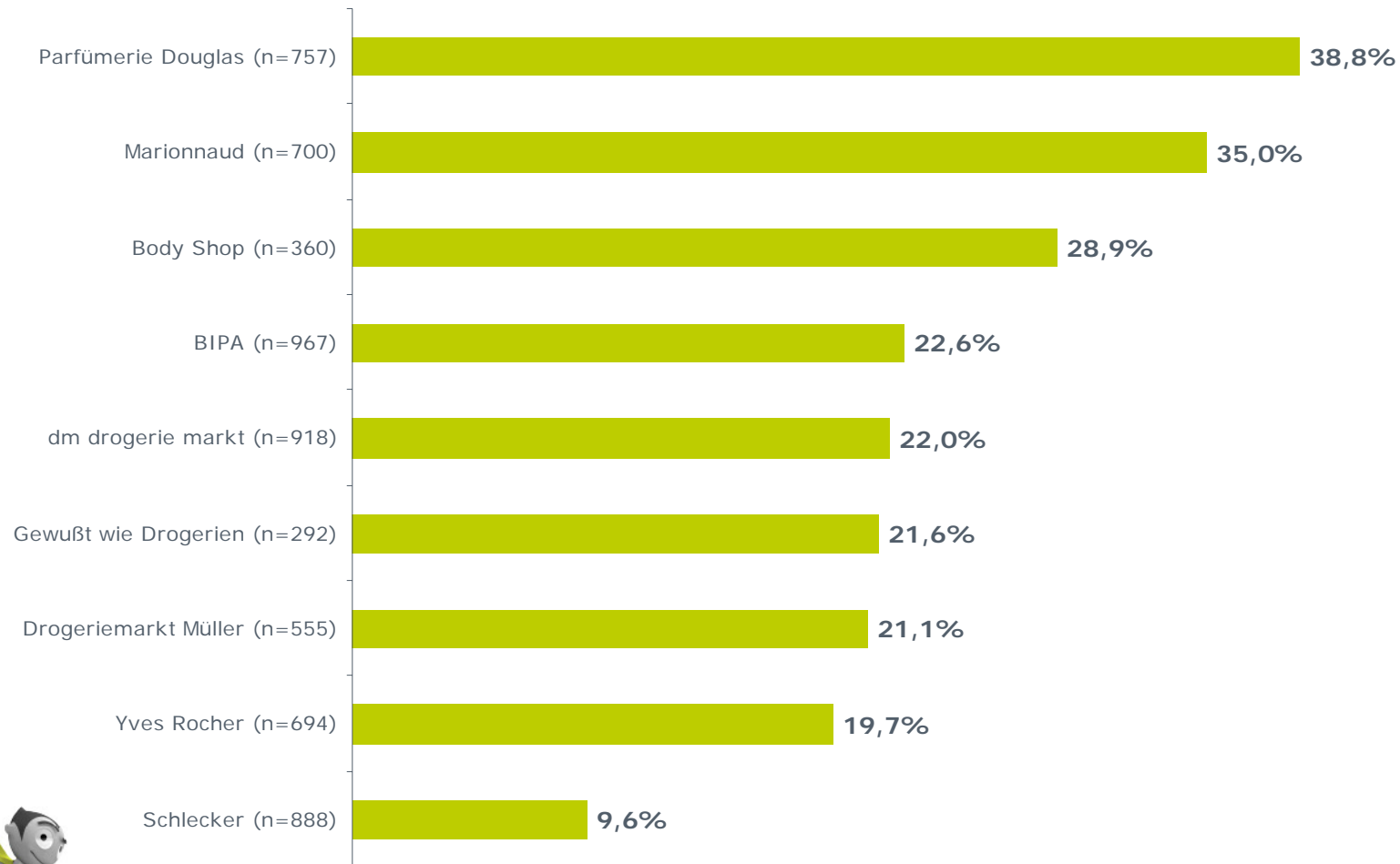
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



### 35. Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.

#### Top-Box: bewertet mit "sehr kompetentes Personal"

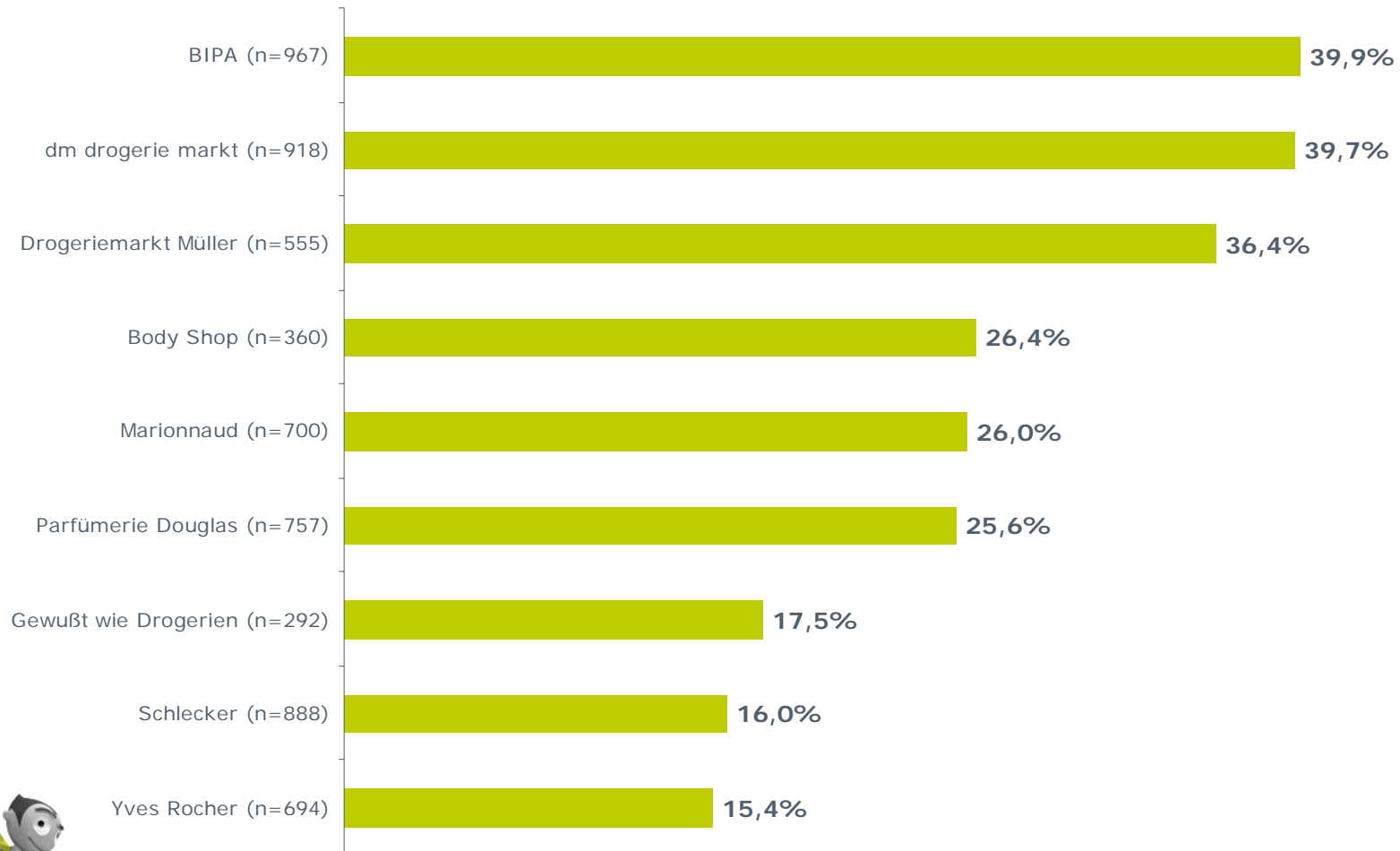
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



**42. Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel 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"**

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



## Erkenntnisinhalte / Themen der Handels-Check-Studienreihe

---

- Bekanntheit der Handelsunternehmen
- Besuchshäufigkeit
- Lieblingsunternehmen
- Werbeerinnerung
- Werbegefälligkeit
- Sympathie der Unternehmen
- Vertrauenswürdigkeit
- Preis-Leistungsverhältnis
- Günstige Preise
- Preisaktionen/Promotions
- Loyalität
- Kompetenz
- Zuverlässigkeit
- Flexibilität
- Produktqualität
- Umfang des Produktangebots
- Top-Unternehmen
- Aufstrebende Unternehmen
- Trendsetter/Innovationsführer
- Lange Tradition
- Coolness
- Service-Orientierung
- Freundlichkeit des Personals
- Kompetenz des Personals
- Engagement des Personals
- Warenaufbereitung
- Äußerliches Erscheinungsbild
- Sauberkeit der Shops
- Einkaufs-Atmosphäre
- Weiterempfehlung
- Image
- Kundenzufriedenheit
- Beratungs-/Informationsquellen vor dem Kauf
- Optimale Entfernung v. Wohnort der Unternehmen
- Wichtige Kaufkriterien
- Kaufverhalten
- Durchschnittliche monatliche Ausgaben für Produkte der Branche
- uvm.



## Original-Fragestellungen [1]

---

- In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Handelslandschaft. Konkret wollen wir uns heute näher mit der Branche „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“ auseinandersetzen. Welche Unternehmen aus der Branche „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“ kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Unternehmen aus dem Bereich „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“. Welche dieser Unternehmen sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?
- Welche dieser Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen besucht?
- Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen Unternehmen aus dem Bereich "Drogerie- und Kosmetikfachhandel" können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Unternehmen aus dem Bereich "Drogerie- und Kosmetikfachhandel" haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung gesehen, gelesen oder gehört?



## Original-Fragestellungen [2]

---

- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen oder Werbungen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Fachmärkten für Drogerie und Kosmetikartikel. Von welchen dieser Marken/Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung (Prospekt, Flugblatt, Inserat, persönlich adressierte Werbepost, Plakat, TV, Radio, Online, etc.) gesehen bzw. gehört? Bitte nennen Sie jene Drogerie-Fachhändler, von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern.“
- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Drogerie- und Kosmetikfachgeschäfte „alles in allem“ gefallen? Bitte beurteilen Sie die Werbungen insgesamt von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte im Drogerie- und Kosmetikfachhandel aus? Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.
- Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel ausgeben als in den letzten 12 Monaten?
- Wie häufig besuchen Sie Unternehmen aus dem Bereich "Drogerie- und Kosmetikfachhandel" im Durchschnitt?
- Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel oder wählen Sie die Geschäfte aus, je nachdem, welches gerade am Weg liegt? Je weiter links Sie klicken, desto eher stimmen Sie der linken Aussage zu, je weiter rechts Sie klicken, desto eher stimmen Sie der rechten Aussage zu.



## Original-Fragestellungen [3]

---

- Angenommen, Sie möchten etwas aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel einkaufen. Wie weit sollte/darf ein solches Geschäft von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Meter an
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie ein Geschäft aus der Drogerie- und Kosmetikbranche besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Haben Sie mit einem oder mehreren der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel in den letzten 12 Monaten schlechte Erfahrungen gemacht? Bitte selektieren Sie jene Unternehmen, mit denen Sie im letzten Jahr schlechte Erfahrungen gemacht haben.
- Wir möchten Sie im Folgenden etwas genauer zu jenen Unternehmen befragen, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Ihre Beurteilung kann auf eigener Erfahrung mit den Unternehmen beruhen oder auf dem, was Sie von anderen Personen gehört haben. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [4]

---

- Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit gibt es bei den folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Bei welchen dieser Unternehmen wären Sie besonders enttäuscht, wenn es diese Unternehmen nicht mehr am Markt geben würde?
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Und wie würden Sie die Qualität der Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Produkt-Qualität“ bis „überhaupt keine gute Produkt-Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [5]

---

- Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte bewerten Sie von „sehr umfangreich/große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen: :
- Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den folgenden Drogerie- und Kosmetikfachmärkten bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich in den folgenden Geschäften aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel zurecht? Bitte bewerten Sie von „man findet sich sehr leicht zurecht“ bis „man findet sich überhaupt nicht leicht zurecht“, dazwischen können Sie wiederum fein abstufen:
- Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel 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:
- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel ist/sind für Sie (ein) aufstrebende(s) Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [6]

---

- Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel 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:
- Welche(s) der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel würden Sie als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als flexibel bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr flexibel“ bis „überhaupt nicht flexibel“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel würden Sie als Top-Unternehmen einordnen? Bei welchen dieser Unternehmen würden Sie sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“?
- Wie würden Sie die Freundlichkeit des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr freundlich“ bis „überhaupt nicht freundlich“, dazwischen können Sie fein abstufen.



## Original-Fragestellungen [7]

---

- Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie das Personal der folgenden Unternehmen als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie die folgenden Geschäfte als sauber bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr sauber“ bis „überhaupt nicht sauber“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Und welche der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Drogerie- und Kosmetikfachmärkte? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...
- Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Drogerie- und Kosmetikunternehmen erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:



## Original-Fragestellungen [8]

---

- Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“:
- Und wie würden Sie das Image der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

---

**Christina Strasser, Mag.**  
**c.strasser@marketagent.com**  
**02236 – 205 886 – 31**

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

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



**MARKETAGENT.COM**