

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

Handels-Check Tankstellenshops



Februar 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 = 1.002 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- _ **Erhebungszeitraum:** 13.02.2009 – 21.02.2009
- _ **Screening:** Bekanntheit von Tankstellenshops
- _ **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- _ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- _ **Umfang:** 41 offene/geschlossene Fragen
- _ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Ingrid Fischer
- _ **Kontakt:** i.fischer@marketagent.com



Zusammensetzung des Samples

Basis	Ausgangssample		Kernzielgruppe	
	1.002	in %	959	in %
Geschlecht				
Männlich	486	48,5%	463	48,3%
Weiblich	516	51,5%	496	51,7%
Alter				
14 - 19 Jahre	114	11,4%	108	11,3%
20 - 29 Jahre	200	20,0%	191	19,9%
30 - 39 Jahre	229	22,9%	221	23,0%
40 - 49 Jahre	262	26,1%	253	26,4%
50 - 59 Jahre	197	19,7%	186	19,4%
Ausbildungsniveau				
Allgemeinbildende Pflichtschule	251	25,0%	235	24,5%
Lehre/ Fachschule	470	46,9%	454	47,3%
Matura/ Universität	281	28,0%	270	28,2%



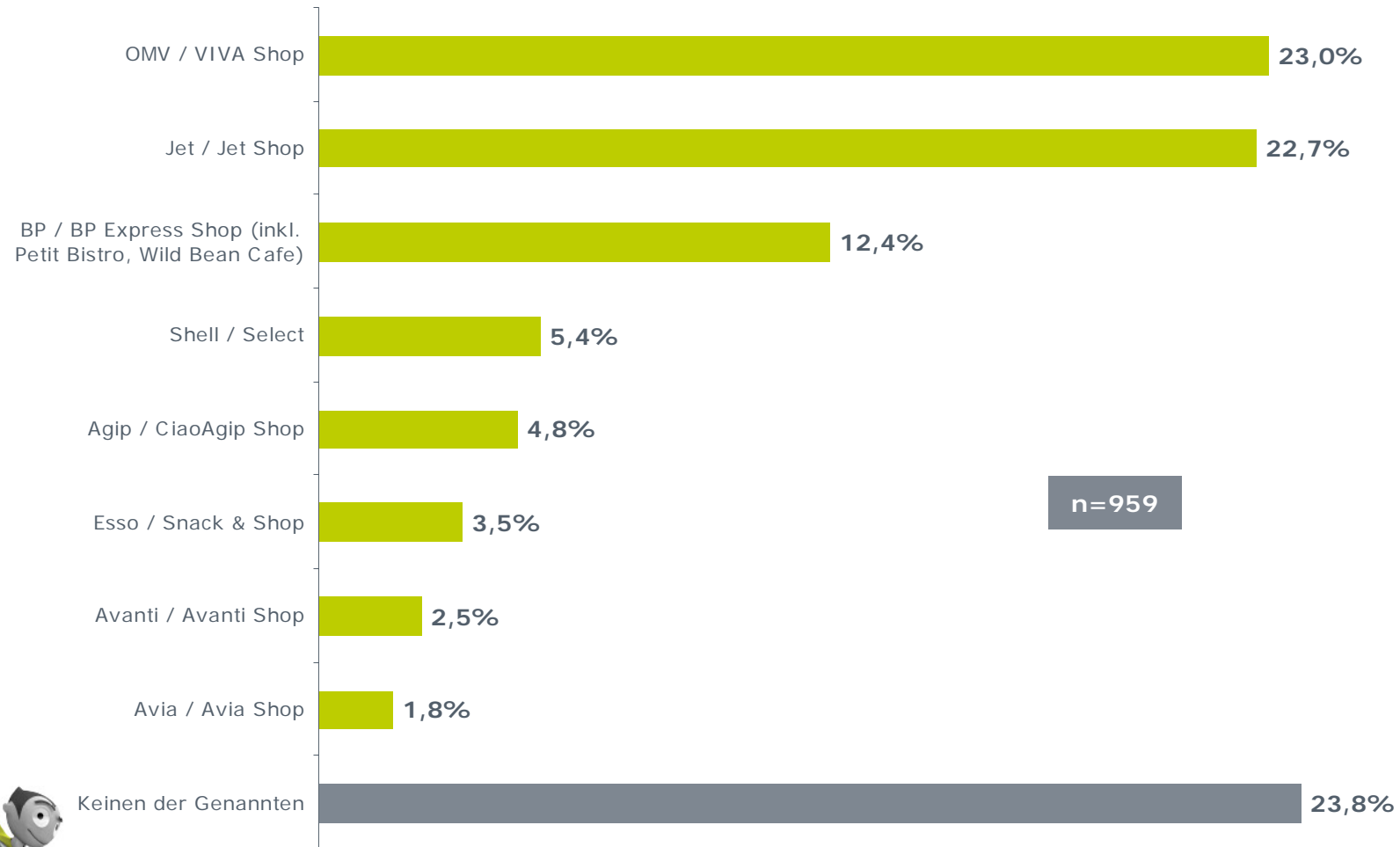
Die Ergebnisse:



4. Und welchen dieser Tankstellenshops besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?

Bevorzugt besuchter Tankstellenshop

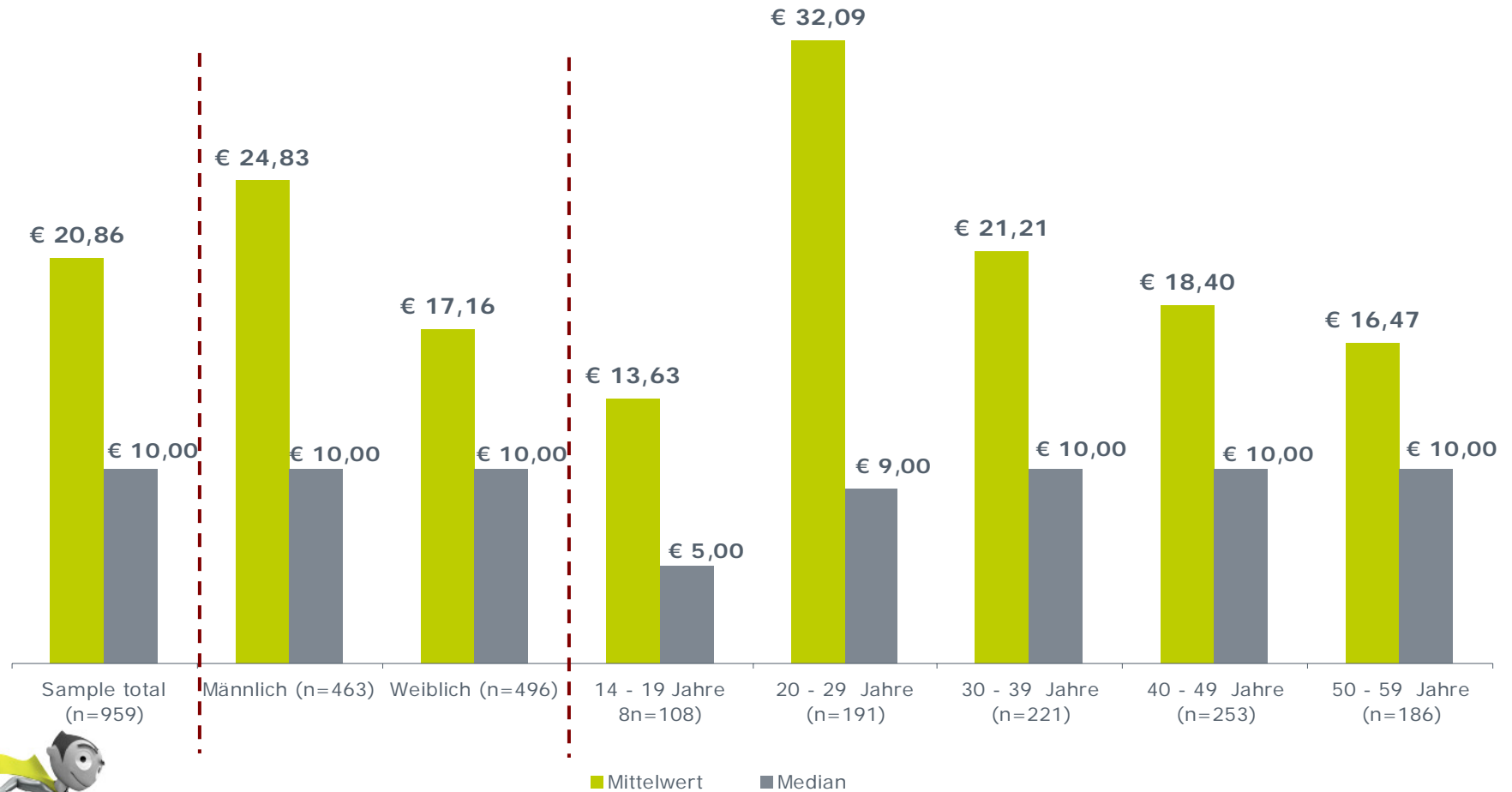
(Basis: Respondenten kennen mind. einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach)



**8. Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte in Tankstellenshops aus?
Bitte denken Sie dabei an Produkte wie z.B. Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke,
Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw., nicht aber an Tankausgaben.**

**Durchschnittliche Ausgaben im Monat für Produkte in Tankstellenshops
(nach Geschlecht/Alter)**

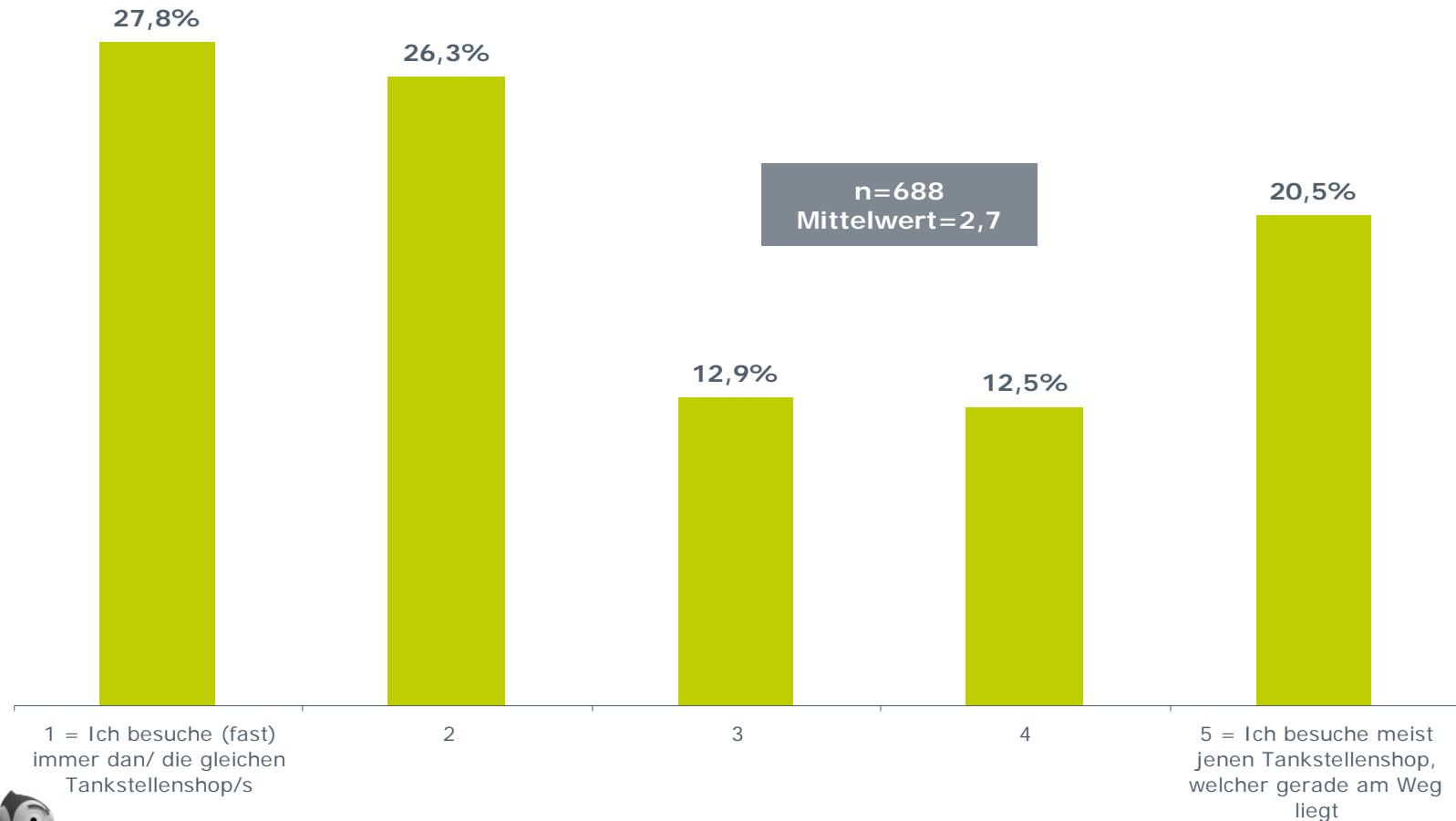
(Basis: Respondenten kennen mind. einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach)



11. Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Tankstellenshops oder wählen Sie die Unternehmen 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.

Bevorzugte Tankstellenshops

(Basis: Respondenten besuchen zumindest seltener einen Tankstellenshop)



12. Angenommen, Sie möchten etwas aus einem Tankstellenshop einkaufen. Wie weit sollte/darf ein Tankstellenshop von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Kilometer an und machen Sie Ihre Angaben bitte in Dezimalzahlen mit einer Komastelle.

n=959	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 Kilometer	3,2	6,8	12,2	3,0
Median in Kilometer	1,5	5,0	10,0	1,0
Bis 0,5 km	20,0%	3,4%	2,1%	21,9%
0,6 - 1,0 km	29,5%	10,8%	3,2%	31,7%
1,1 - 2,0 km	17,5%	14,3%	9,4%	16,8%
2,1 - 3,0 km	8,3%	12,0%	7,5%	10,0%
Mehr als 3,0 km	16,1%	24,2%	16,2%	11,8%

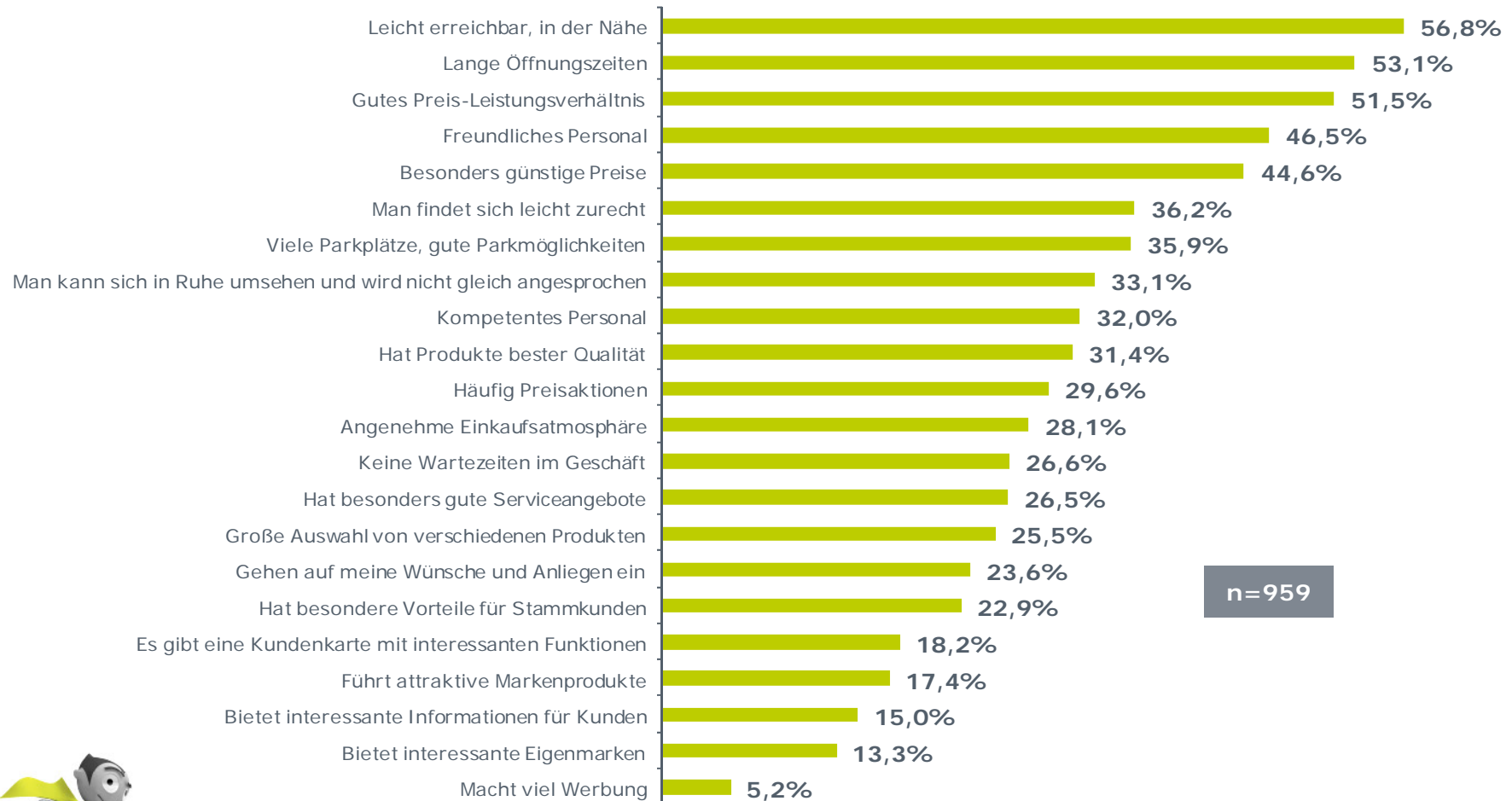
(Basis: Respondenten kennen mind. einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach)



13. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich beim Einkauf in Tankstellenshops wichtig? Bitte denken Sie dabei ausschließlich an Shops bei Tankstellen, in denen Sie Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. kaufen können. Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig"

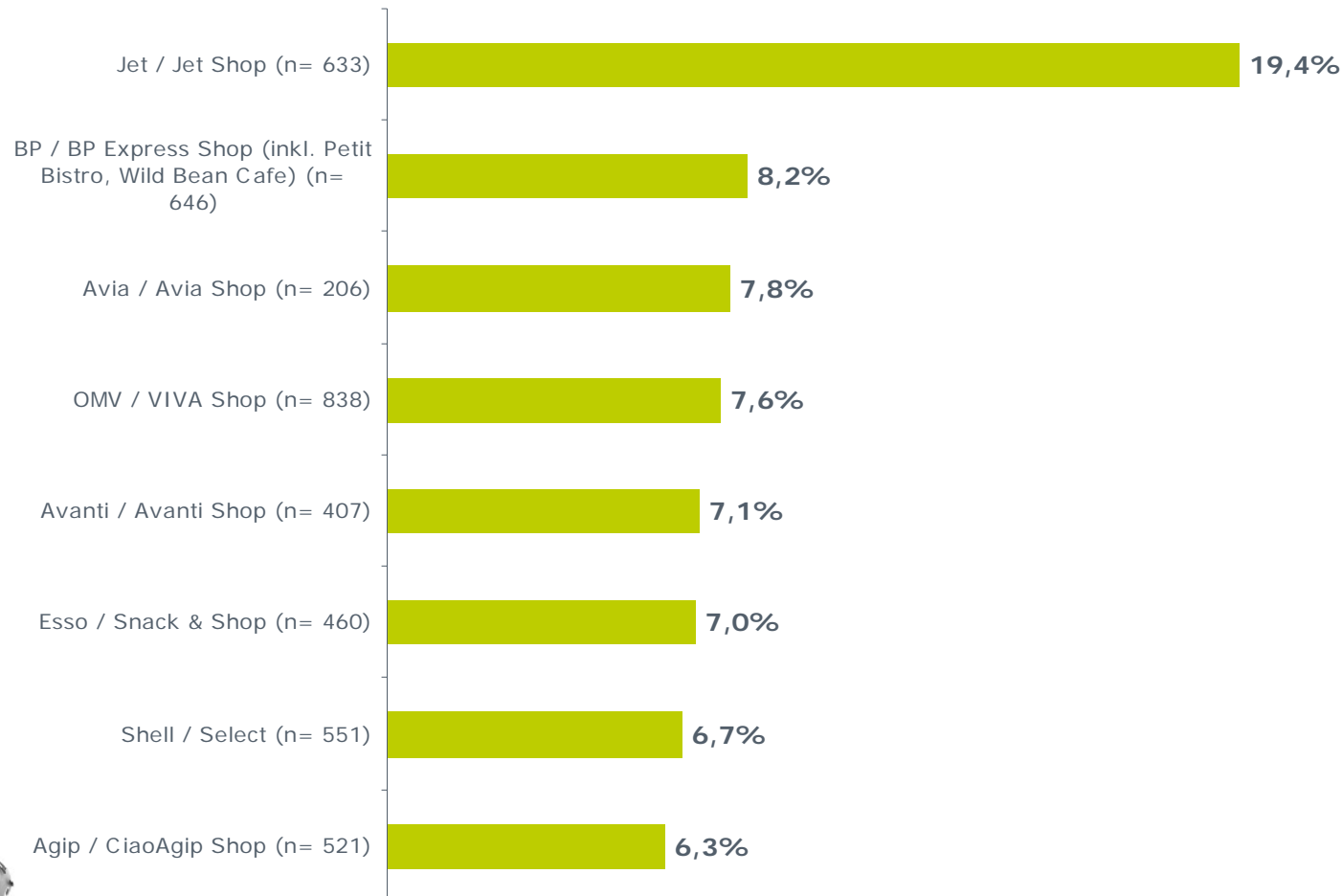
(Basis: Respondenten kennen mind. einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach)



18. Inwieweit bieten die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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"

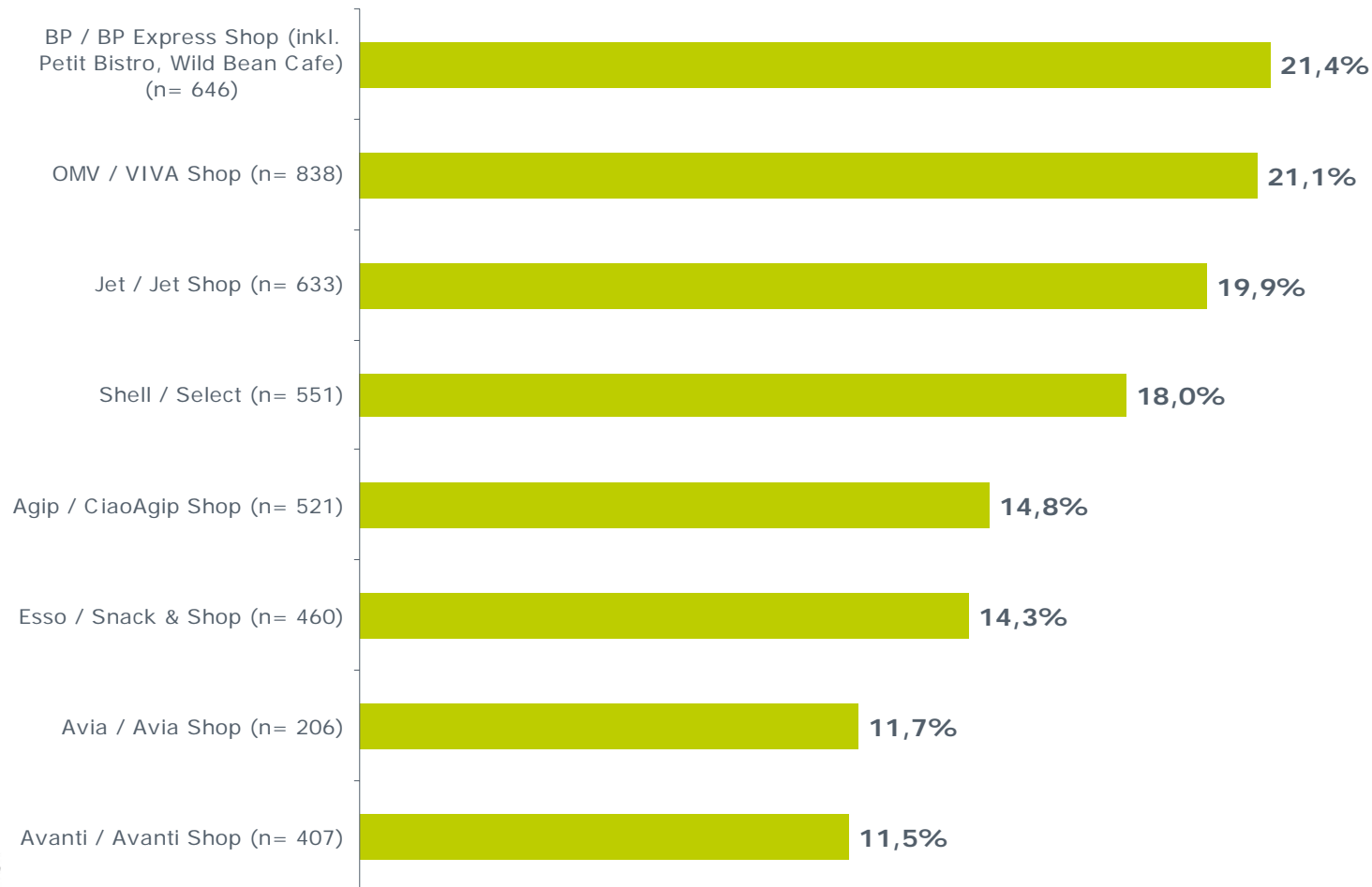
(Basis: Respondenten kennen den jeweiligen Tankstellenshop zumindest dem Namen nach)



23. Und wie würden Sie die Qualität der Produkte in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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"

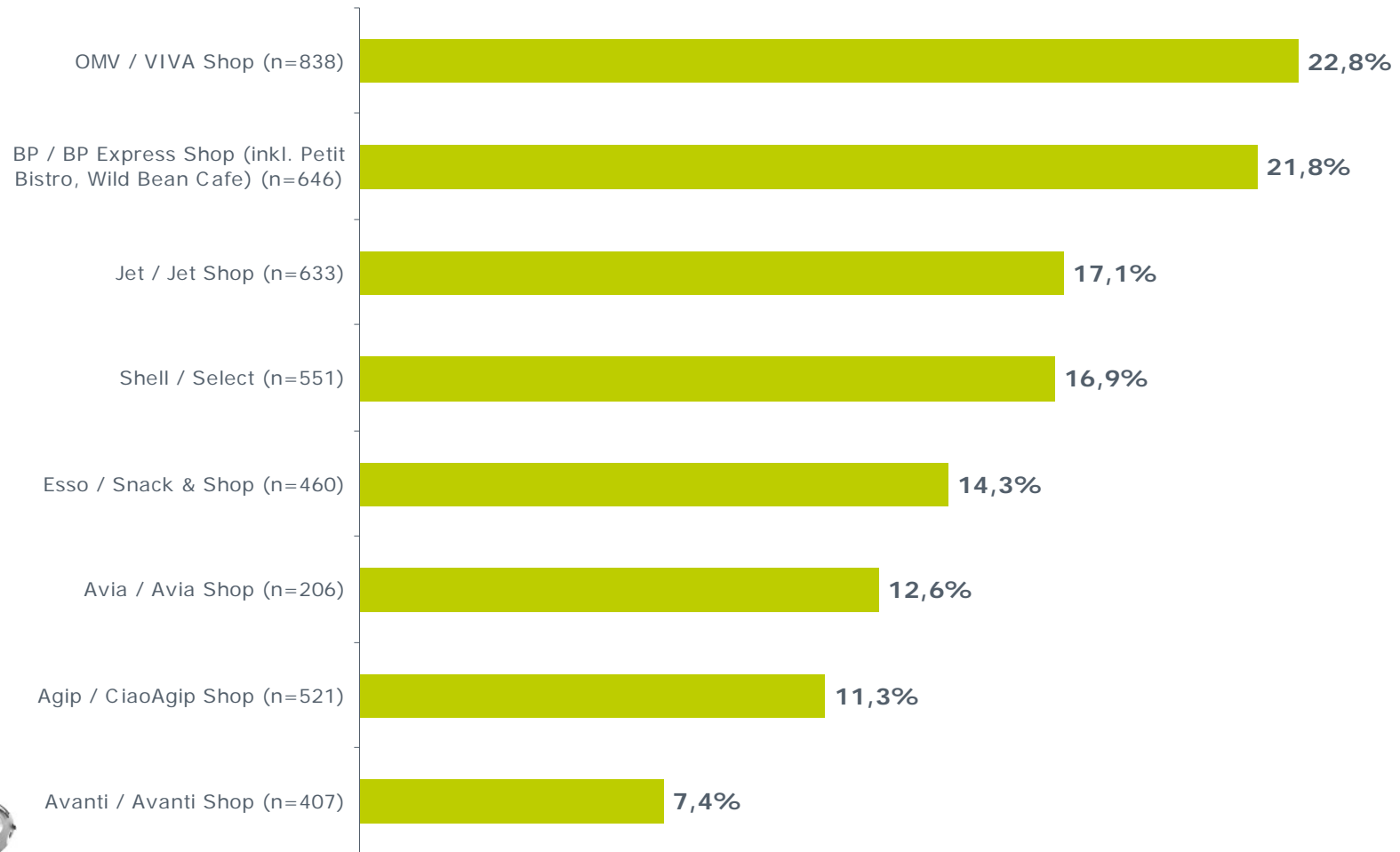
(Basis: Respondenten kennen den jeweiligen Tankstellenshop zumindest dem Namen nach)



24. Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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"

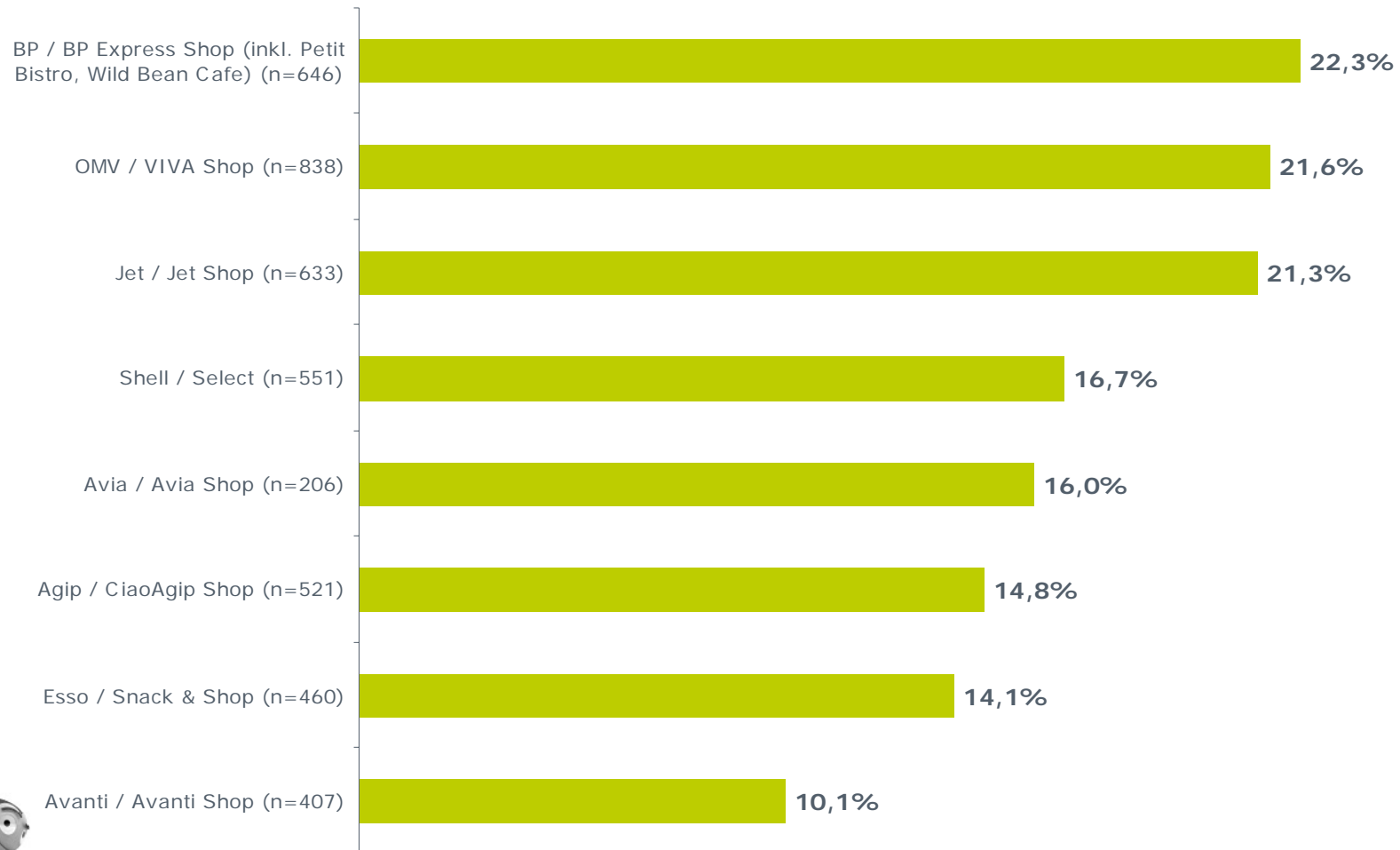
(Basis: Respondenten kennen den jeweiligen Tankstellenshop zumindest dem Namen nach)



25. Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:

Top-Box: bewertet mit "sehr gut"

(Basis: Respondenten kennen den jeweiligen Tankstellenshop 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
- Optimale Entfernung v. Wohnort der Unternehmen
- Wichtige Kaufkriterien
- Kaufverhalten
- Durchschnittliche monatliche Ausgaben für Produkte der Branche
- uvm.



Original-Fragestellungen [1]

- Herzlich willkommen! In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Handelslandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit dem Bereich „Tankstellenshops“ auseinandersetzen. Bitte denken Sie dabei ausschließlich an Shops bei Tankstellen, in denen Sie Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. kaufen können. Welche Tankstellenshops kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Tankstellenshops. Welche dieser Tankstellenshops sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?
- Welche dieser Tankstellenshops haben Sie in den letzten 4 Wochen besucht?
- Und welchen dieser Tankstellenshops besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen Tankstellenshops können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Tankstellenshops haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung gesehen, gelesen oder gehört?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen oder Werbungen nicht erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Tankstellenshops. Von welchen 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 Unternehmen, von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern“:



Original-Fragestellungen [2]

- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Tankstellenshops „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 in Tankstellenshops aus? Bitte denken Sie dabei an Produkte wie z.B. Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw., nicht aber an Tankausgaben. Wenn Sie nicht jeden Monat in Tankstellenshops einkaufen, versuchen Sie bitte einen Durchschnittswert zu bilden. 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 Tankstellenshops ausgeben als in den letzten 12 Monaten?
- Wie häufig besuchen Sie Tankstellenshops im Durchschnitt, um sich Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. zu kaufen, nicht aber um nur die Tankrechnung zu bezahlen?
- Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Tankstellenshops oder wählen Sie die Unternehmen 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 einem Tankstellenshop einkaufen. Wie weit sollte/darf ein Tankstellenshop von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Kilometer an und machen Sie Ihre Angaben bitte in Dezimalzahlen mit einer Komastelle.
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich beim Einkauf in Tankstellenshops wichtig? Bitte denken Sie dabei ausschließlich an Shops bei Tankstellen, in denen Sie Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. kaufen können. Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wir möchten Sie im Folgenden etwas genauer zu jenen Tankstellenshops befragen, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Ihre Beurteilung kann auf eigener Erfahrung beruhen oder auf dem, was Sie von anderen Personen gehört haben. Bitte denken Sie dabei ausschließlich an Shops bei Tankstellen, in denen Sie Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. kaufen können. Inwieweit sind Ihnen die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Tankstellenshops von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [4]

- Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit bieten die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit gibt es bei den Tankstellenshops der folgenden Tankstellen häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Bei welchen Tankstellenshops dieser Tankstellen wären Sie besonders enttäuscht, wenn es diese nicht mehr am Markt geben würde?
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Tankstellenshops der folgenden Tankstellen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Und wie würden Sie die Qualität der Produkte in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Welche der folgenden Tankstellenshops sind für Sie aufstrebende 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 Tankstellenshops haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Welche der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen als flexibel bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr flexibel“ bis „überhaupt nicht flexibel“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Welche der folgenden Tankstellenshops 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 Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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 Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie das Personal der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen als sauber bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr sauber“ bis „überhaupt nicht sauber“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Und welche der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen würden Sie als cool bezeichnen?
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...
- Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [8]

- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Tankstellenshop erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Wenn Sie mit jemandem über Tankstellenshops sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Tankstellenshops 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 Tankstellenshops alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

Ingrid Fischer, Mag.
i.fischer@marketagent.com
02236 – 205 886 – 25

Brown Boveri Strasse 8/1
A-2351 Wiener Neudorf

www.marketagent.com

