

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT



Handels-Check „Drogeriefachhandel“



April 2010

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 = 1.001 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- _ **Erhebungszeitraum:** 02.04.2010 – 13.04.2010
- _ **Screening:** Bekanntheit von zumindest einem der genannten Unternehmen
- _ **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- _ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- _ **Umfang:** 44 offene/geschlossene Fragen
- _ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Christina Strasser
- _ **Kontakt:** c.strasser@marketagent.com



Zusammensetzung des Samples:

Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	1.001	in %	990	in %
Geschlecht				
Männlich	484	48,4%	475	48,0%
Weiblich	517	51,6%	515	52,0%
Alter				
14 - 19 Jahre	116	11,6%	114	11,5%
20 - 29 Jahre	192	19,2%	190	19,2%
30 - 39 Jahre	226	22,6%	224	22,6%
40 - 49 Jahre	266	26,6%	264	26,7%
50 - 59 Jahre	201	20,1%	198	20,0%
Ausbildungsniveau				
Allgemeinbildende Pflichtschule	250	25,0%	245	24,7%
Lehre / Fachschule	469	46,9%	465	47,0%
Matura / Universität	282	28,2%	280	28,3%



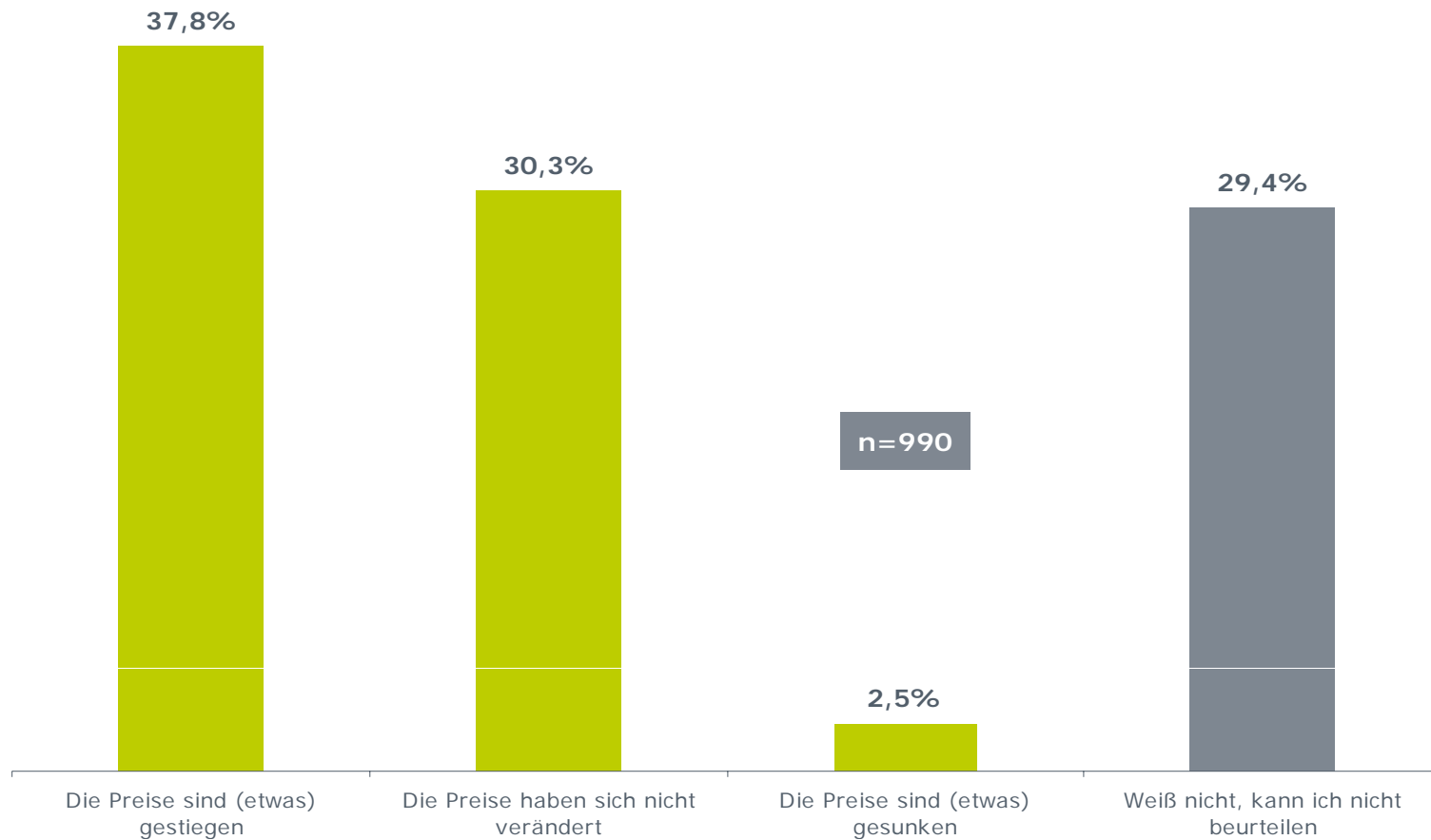
Die Ergebnisse:



9. Haben sich Ihrem persönlichen Eindruck nach die Preise von Produkten aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel in den letzten 12 Monaten verändert?

Änderung der Preise in den letzten 12 Monaten

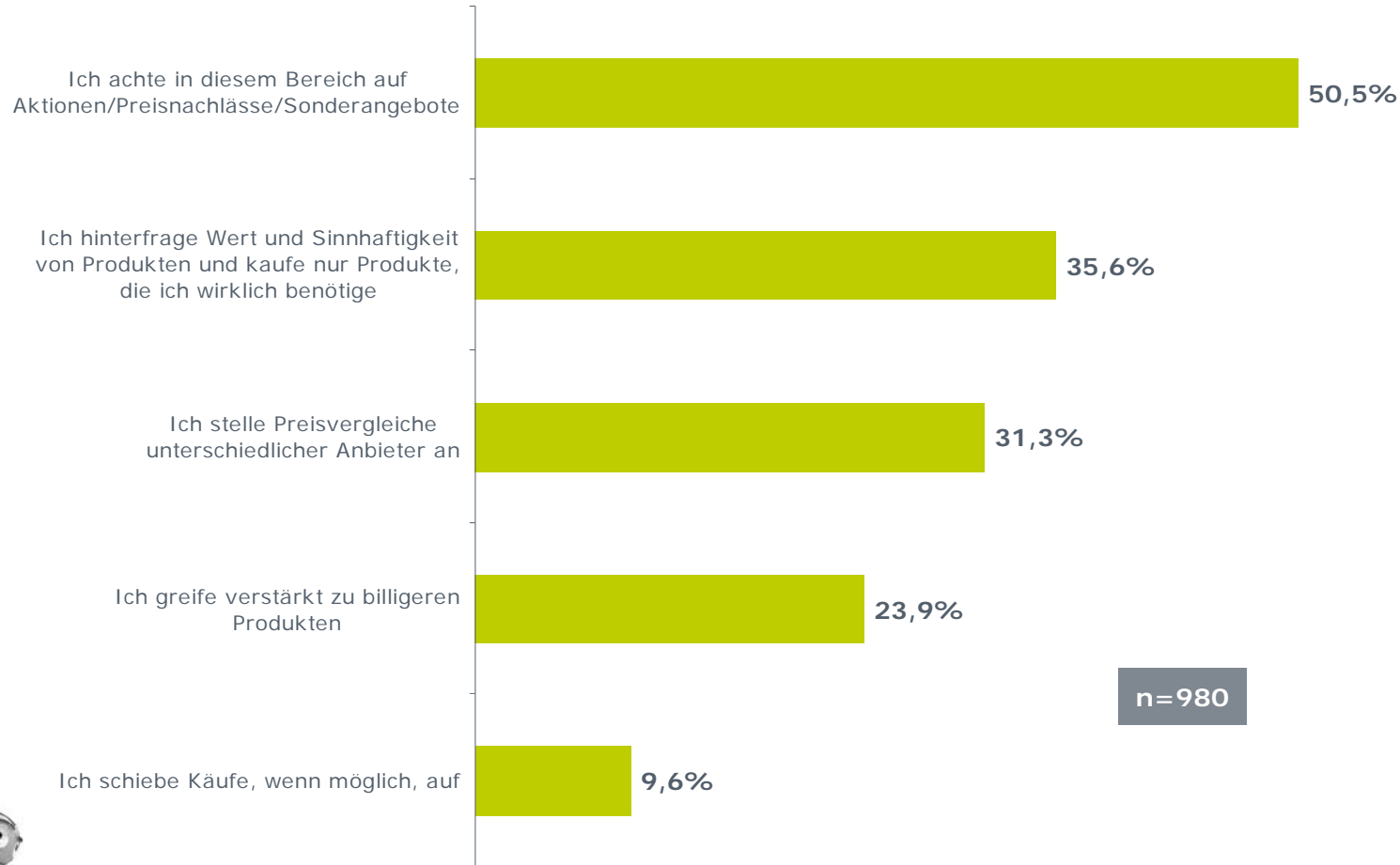
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



11. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“, dazwischen können Sie fein abstufen.

Top-Box: bewertet mit "trifft voll und ganz zu"

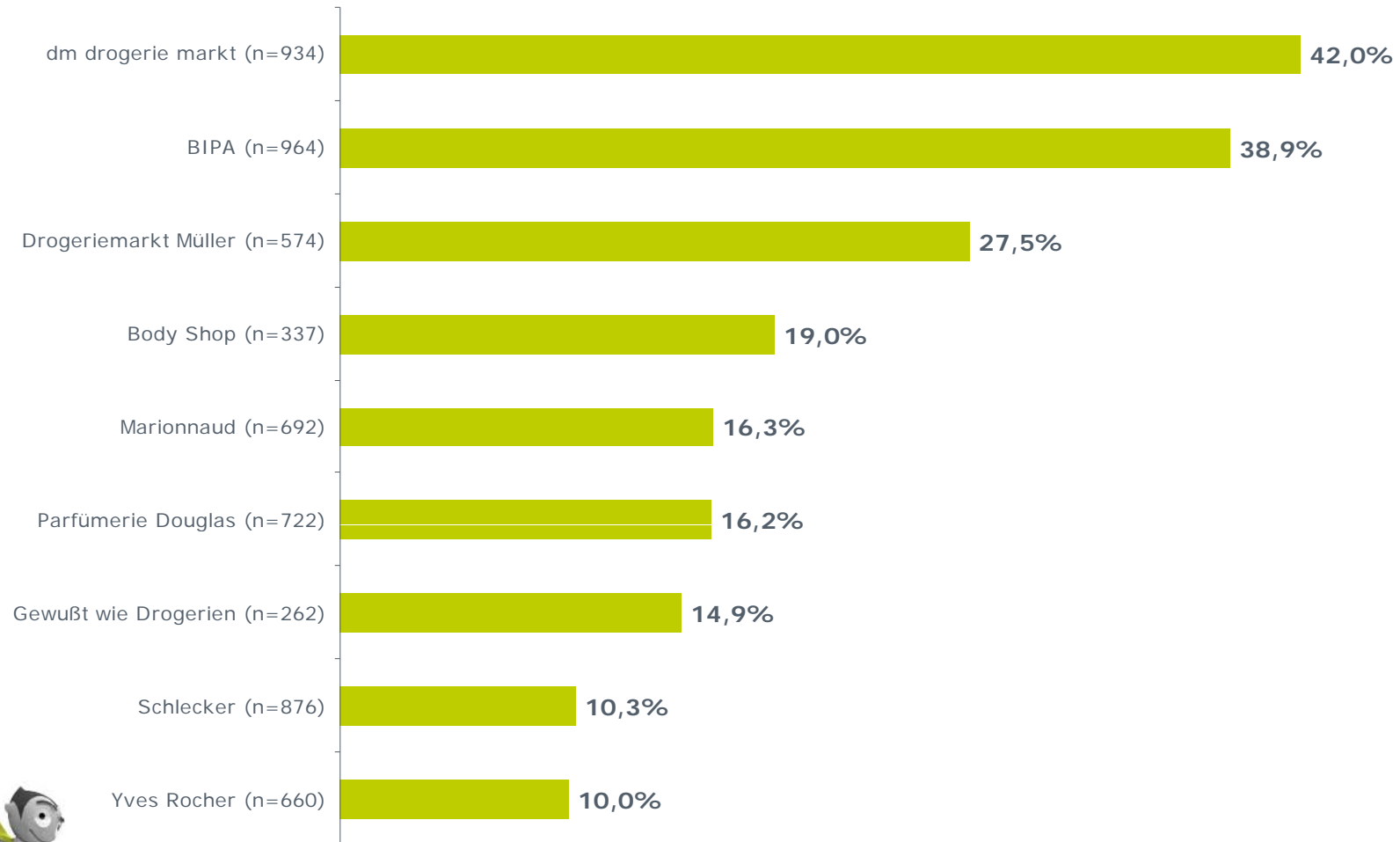
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach und geben monatlich zumindest € 1,00 für Produkte aus dem Drogerie- und Kosmetikhandel aus)



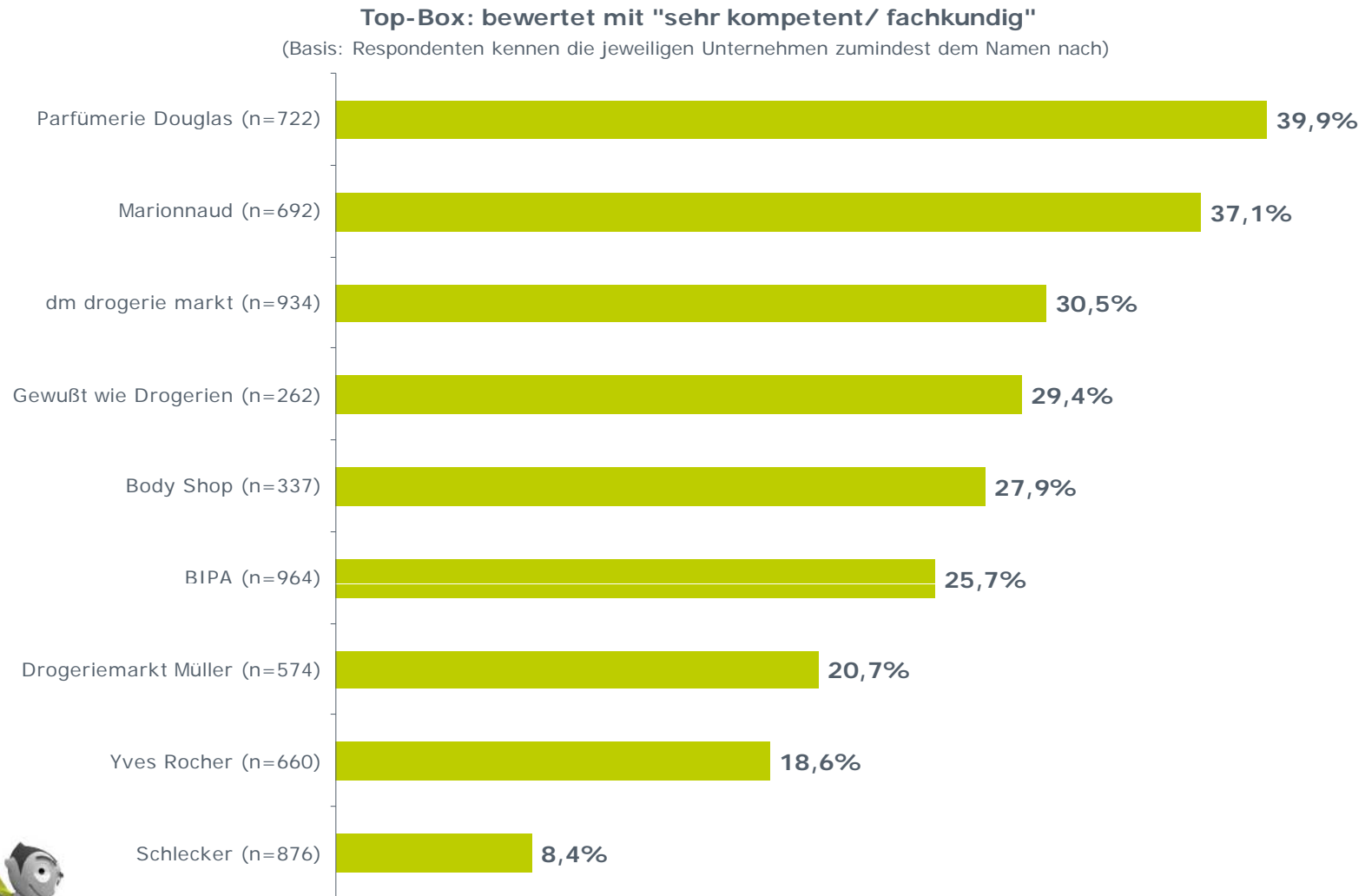
17. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr sympathisch"

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



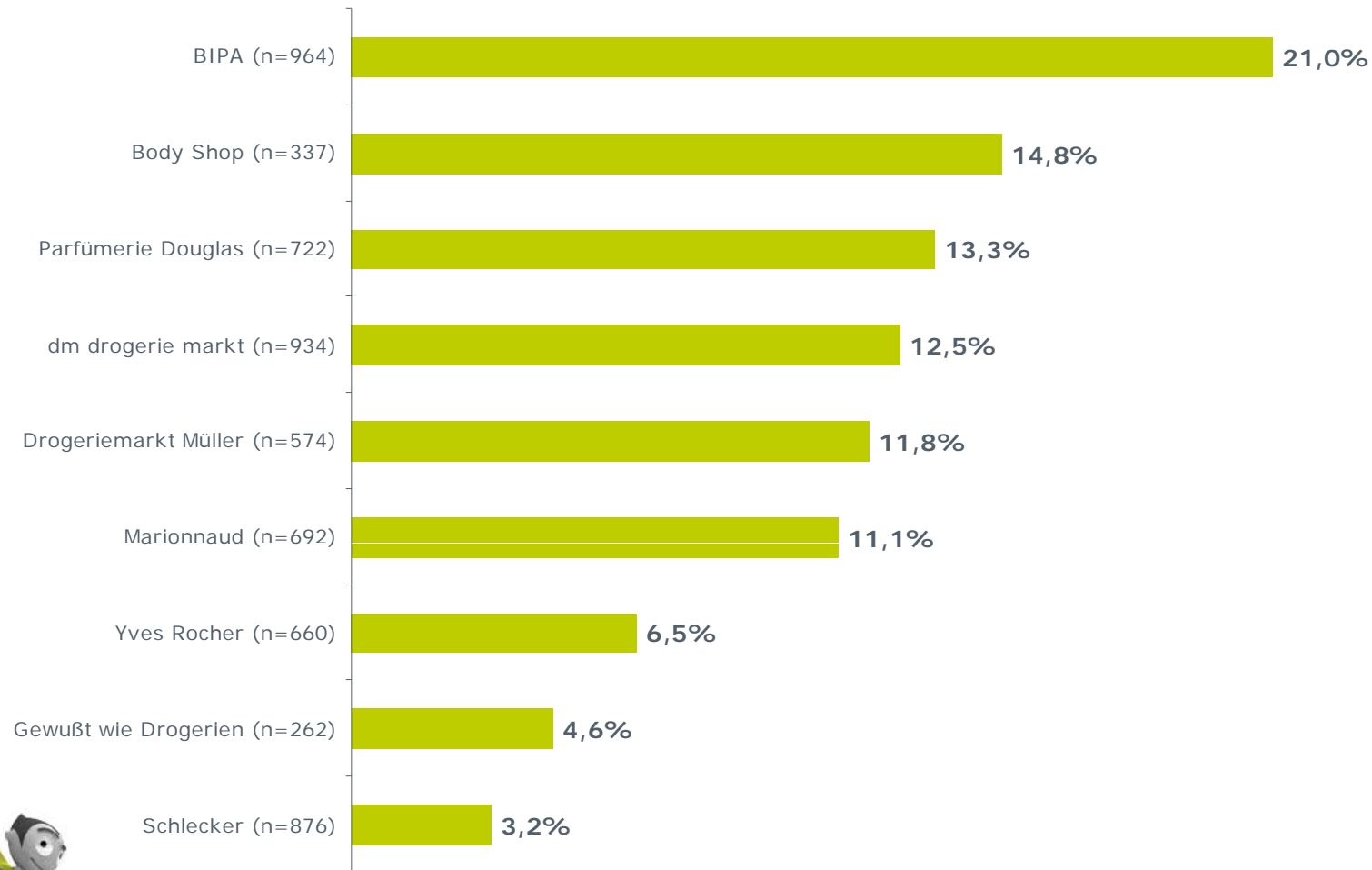
19. Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:



21. Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als cool bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr cool“ bis „überhaupt nicht cool“, dazwischen können Sie fein abstufen.

Top-Box: bewertet mit "sehr cool"

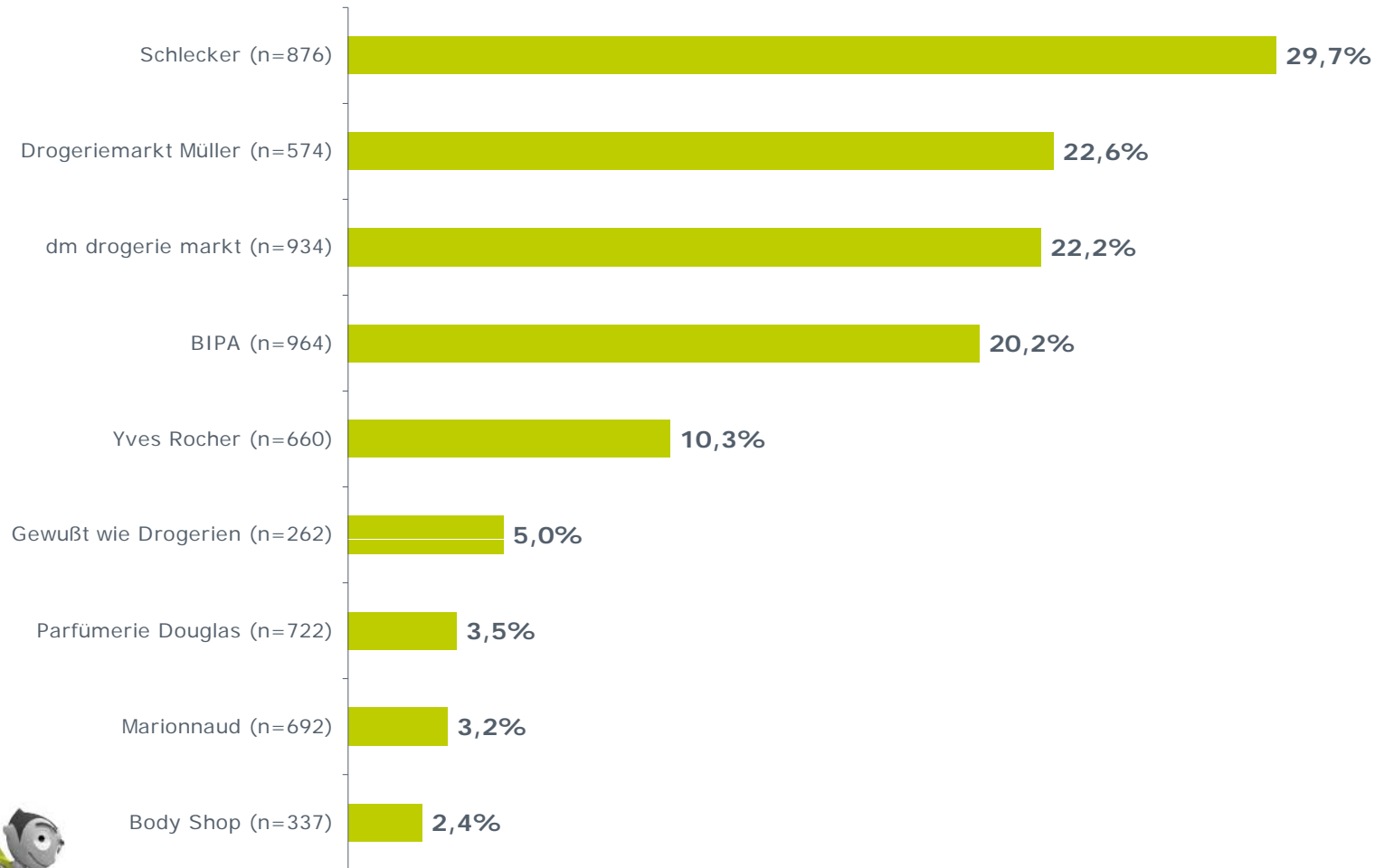
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



35. Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr günstige Preise"

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



Erkenntnisinhalte / Themen der Handels-Check-Studienreihe

- Bekanntheit der Handelsunternehmen
- Werbeerinnerung
- Werbegefälligkeit
- Besuchshäufigkeit
- Lieblingsunternehmen
- Sympathie der Unternehmen
- Vertrauenswürdigkeit
- Kompetenz
- Zuverlässigkeit
- Coolness
- Aufstrebende Unternehmen
- Lange Tradition
- Erfüllung persönlicher Wünsche und Vorstellungen
- Service-Orientierung
- Interessante Informationen für Kunden
- Freundlichkeit des Personals
- Kompetenz des Personals
- Engagement des Personals
- Sortimentsbreite/Umfang der angebotenen Warengruppen
- Produktauswahl innerhalb der Warengruppen
- Trendsetter/Innovationsführer
- Produktqualität
- Preis-Leistungsverhältnis
- Günstige Preise
- Preisaktionen/Promotions
- Warenaufbereitung
- Leichtes Zurechtfinden in den Shop
- Einkaufs-Atmosphäre
- Sauberkeit der Shops
- Äußerliches Erscheinungsbild
- Top-Unternehmen
- Loyalität
- Weiterempfehlung
- Beschwerdemanagement
- Image
- Wichtige branchenspezifische Kaufkriterien
- Branchenspezifisches Konsumklima
- Durchschnittliche monatliche Ausgaben für Produkte der Branche
- Wahrgenommene Preisentwicklung innerhalb 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. Bitte denken Sie im Folgenden NUR an Unternehmen des stationären Einzelhandels, also Unternehmen, die Produkte in Filialen und NICHT online oder via Versandhandel verkaufen. Bitte klicken Sie auf den „Weiter“-Button, um mit der Befragung zu beginnen.
- Welche Unternehmen aus der Branche „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“ kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt? Bitte denken Sie dabei NUR an Unternehmen des stationären Einzelhandels, die Produkte in Filialen verkaufen.
- 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?
- 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?



Original-Fragestellungen [2]

- Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Drogerie- und Kosmetikfachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- 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:
- Haben sich Ihrem persönlichen Eindruck nach die Preise von Produkten aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel in den letzten 12 Monaten verändert?
- Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte im Drogerie- und Kosmetikfachhandel aus? Wenn Sie nicht jeden Monat aus diesem Bereich einkaufen, versuchen Sie bitte einen Durchschnittswert zu bilden. Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.
- Wenn Sie an Ihr Einkaufsverhalten von Produkten aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel denken: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“, dazwischen können Sie fein abstufen.



Original-Fragestellungen [3]

- 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?
- 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.
- Bei welchen der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel haben Sie in den letzten 12 Monaten eine Beschwerde oder eine Reklamation eingereicht?
- Und inwieweit waren Sie mit dem Umgang mit Ihrer Beschwerde bzw. Reklamation bei den folgenden Unternehmen zufrieden? Damit meinen wir, inwieweit wurde Ihre Beschwerde bzw. Reklamation zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet? Bitte bewerten Sie von „sehr zufriedenstellend“ bis „überhaupt nicht zufriedenstellend“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig wenn Sie Ihren Einkauf im Drogerie- und Kosmetikfachhandel tätigen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [4]

- 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:
- 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:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel 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 cool bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr cool“ bis „überhaupt nicht cool“, dazwischen können Sie fein abstufen.



Original-Fragestellungen [5]

- Inwieweit sind die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel für Sie aufstrebende Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- 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:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Drogerie- und Kosmetikfachhändler erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel interessante Informationen für Kunden bieten? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr interessante Informationen für Kunden“ bis „überhaupt keine interessanten Informationen für Kunden“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



Original-Fragestellungen [6]

- 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.
- 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.
- Wie würden Sie die Breite des Sortiments, also den Umfang der angebotenen Warengruppen der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von „sehr breites Produktsortiment / sehr viele Warengruppen“ bis „überhaupt nicht breites Produktsortiment / sehr wenige Warengruppen“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und wie würden Sie die Auswahl von verschiedenen Produkten innerhalb der einzelnen Warengruppen der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von „sehr große Produkt-Auswahl innerhalb der einzelnen Warengruppen“ bis „sehr kleine Produkt-Auswahl innerhalb der einzelnen Warengruppen“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [7]

- 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:
- Und wie würden Sie die Qualität der Produkte der folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Produkt-Qualität“ bis „überhaupt keine gute Produkt-Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- 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 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 häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [8]

- Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den folgenden Geschäften bzw. bei den folgenden Händlern aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich Ihrer Ansicht nach in den folgenden Geschäften bzw. bei den folgenden Händlern 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:
- Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, 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:
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...



Original-Fragestellungen [9]

- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Drogerie- und Kosmetikfachhandel würden Sie als "Top-Unternehmen" einordnen? Inwieweit würden Sie bei den folgenden Unternehmen sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall“ bis „auf keinen Fall“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit wären Sie bei den folgenden Unternehmen enttäuscht, wenn es diese nicht mehr am Markt geben würde? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr enttäuscht“ bis „überhaupt nicht enttäuscht“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- 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“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

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

Brown Boveri Strasse 8/1
A-2351 Wiener Neudorf

www.marketagent.com

