

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

**Handels-Check**  
„Systemgastronomie, Gastronomieketten  
und filialisierte Bäckereibetriebe“



August 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 = 1.001 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- \_ **Erhebungszeitraum:** 10.08.2009 – 17.08.2009
- \_ **Screening:** Bekanntheit von zumindest einem der genannten Unternehmen
- \_ **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 43 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Daniela Karobath
- \_ **Kontakt:** d.karobath@marketagent.com



## Zusammensetzung des Samples:

Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	1.001	in %	986	in %
<b>Geschlecht</b>				
Männlich	487	48,7%	478	48,5%
Weiblich	514	51,3%	508	51,5%
<b>Alter</b>				
14 - 19 Jahre	113	11,3%	108	11,0%
20 - 29 Jahre	202	20,2%	201	20,4%
30 - 39 Jahre	223	22,3%	220	22,3%
40 - 49 Jahre	262	26,2%	259	26,3%
50 - 59 Jahre	201	20,1%	198	20,1%
<b>Ausbildungsniveau</b>				
Allgemeinbildende Pflichtschule	251	25,1%	245	24,8%
Lehre / Fachschule	478	47,8%	469	47,6%
Matura / Universität	272	27,2%	272	27,6%



---

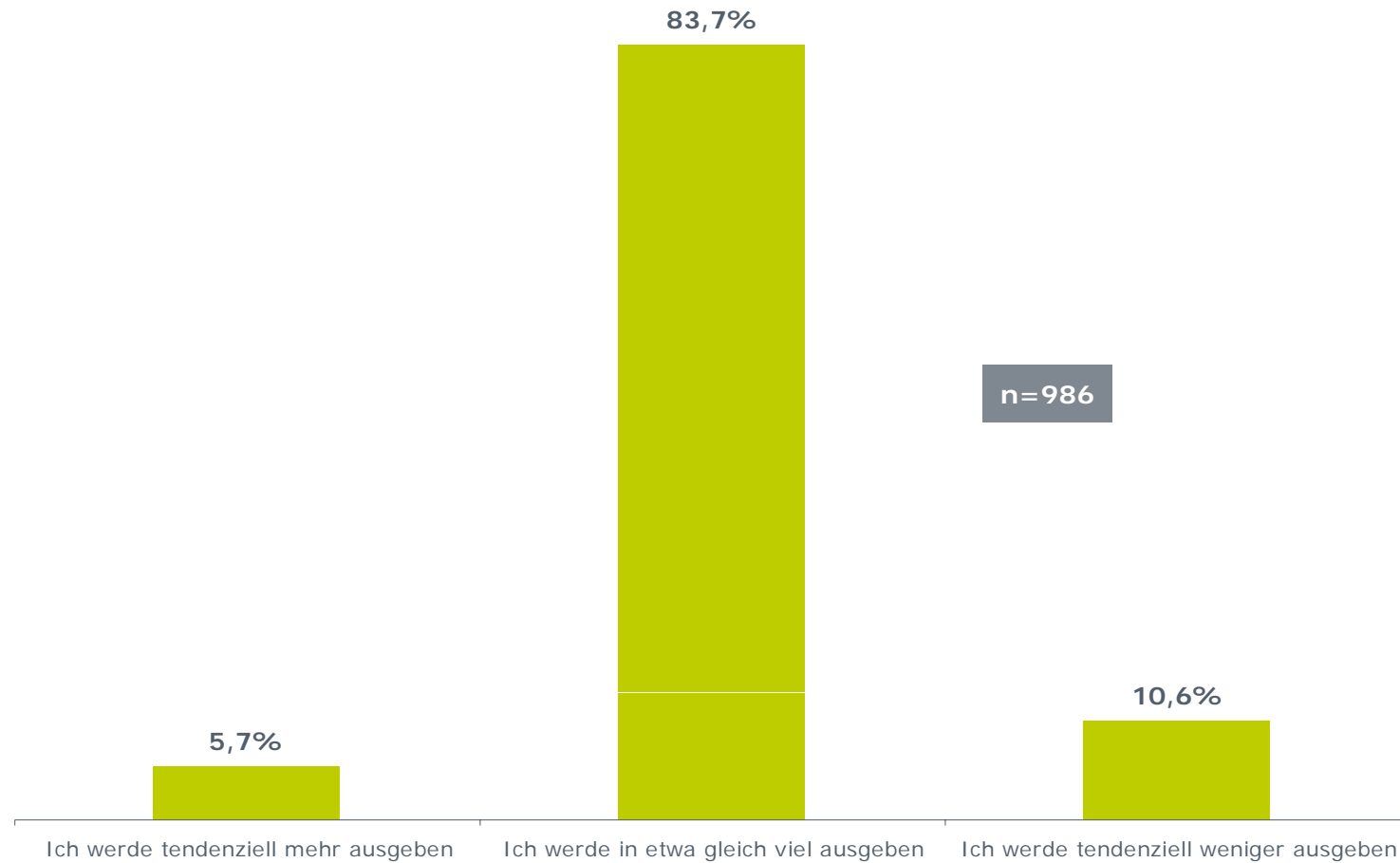
## Die Ergebnisse:



## 9. Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ ausgeben als in den letzten 12 Monaten?

Entwicklung der Ausgaben für Produkte aus dem Bereich "Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe"

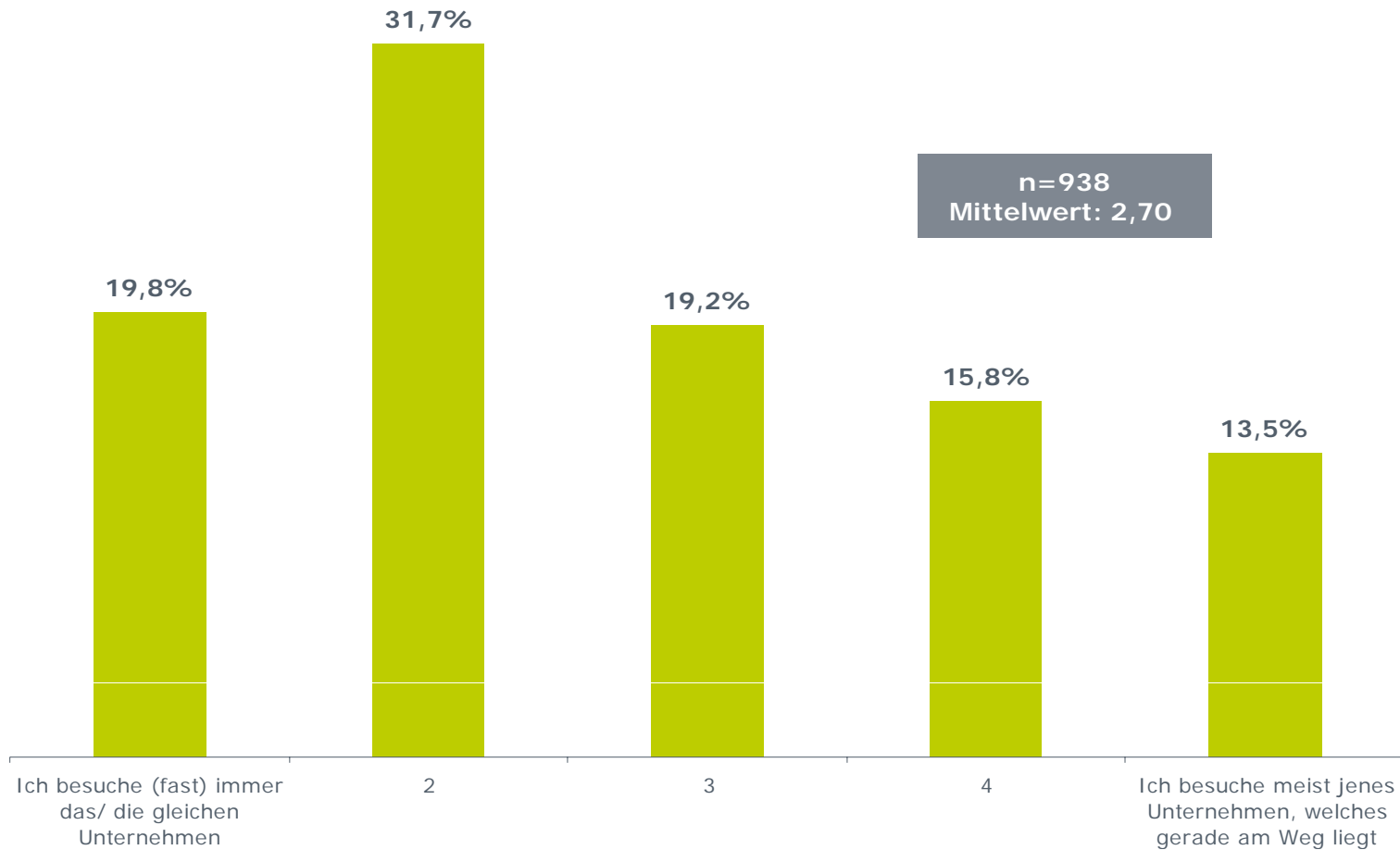
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



# 13. Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Unternehmen für Ihre Einkäufe aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ oder wählen Sie die Unternehmen aus, je nachdem welches gerade am Weg liegt?

## Besuchs-Verhalten

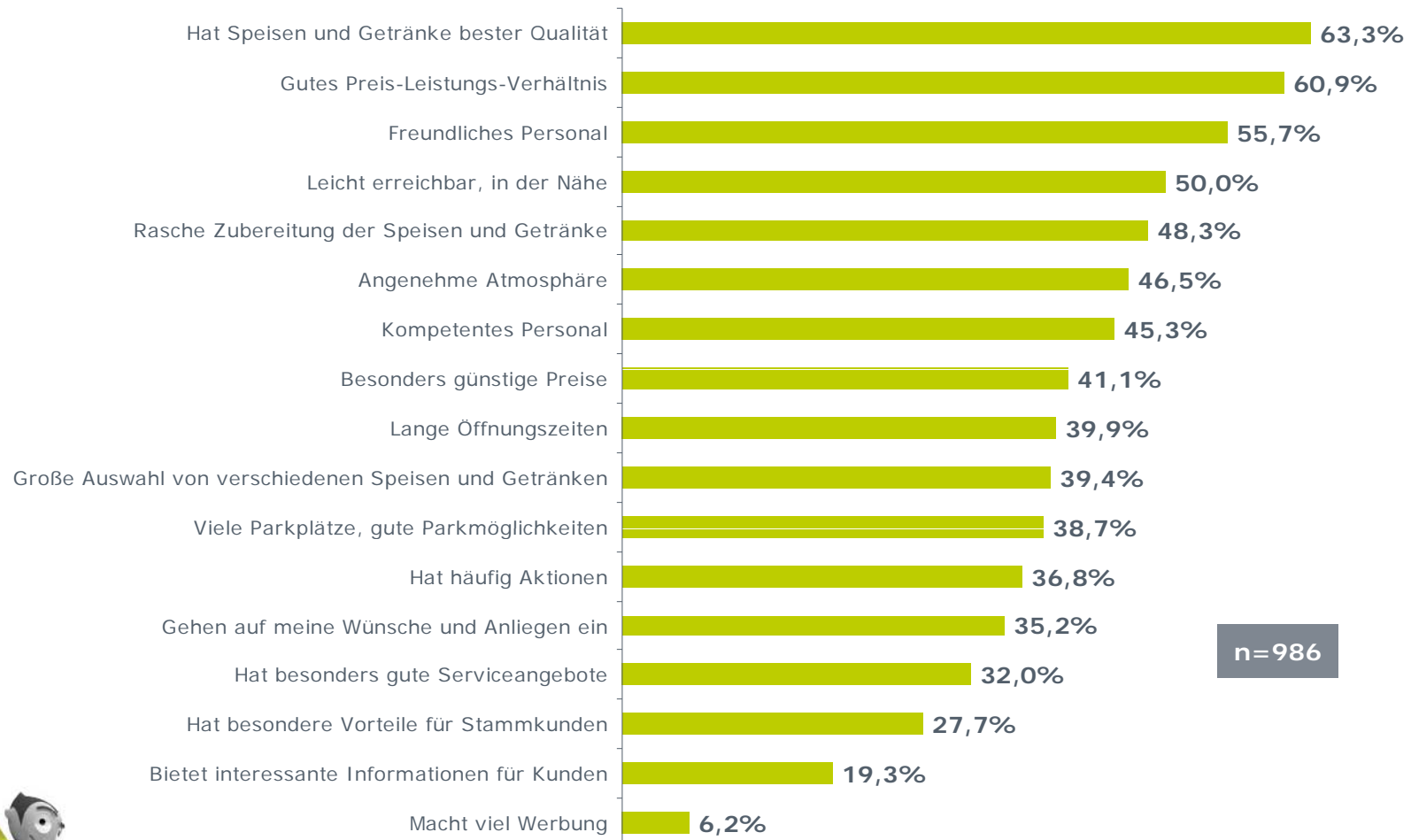
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach und besuchen zumindest fallweise Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten oder filialisierte Bäckereibetriebe“)



# 15. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie ein Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

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

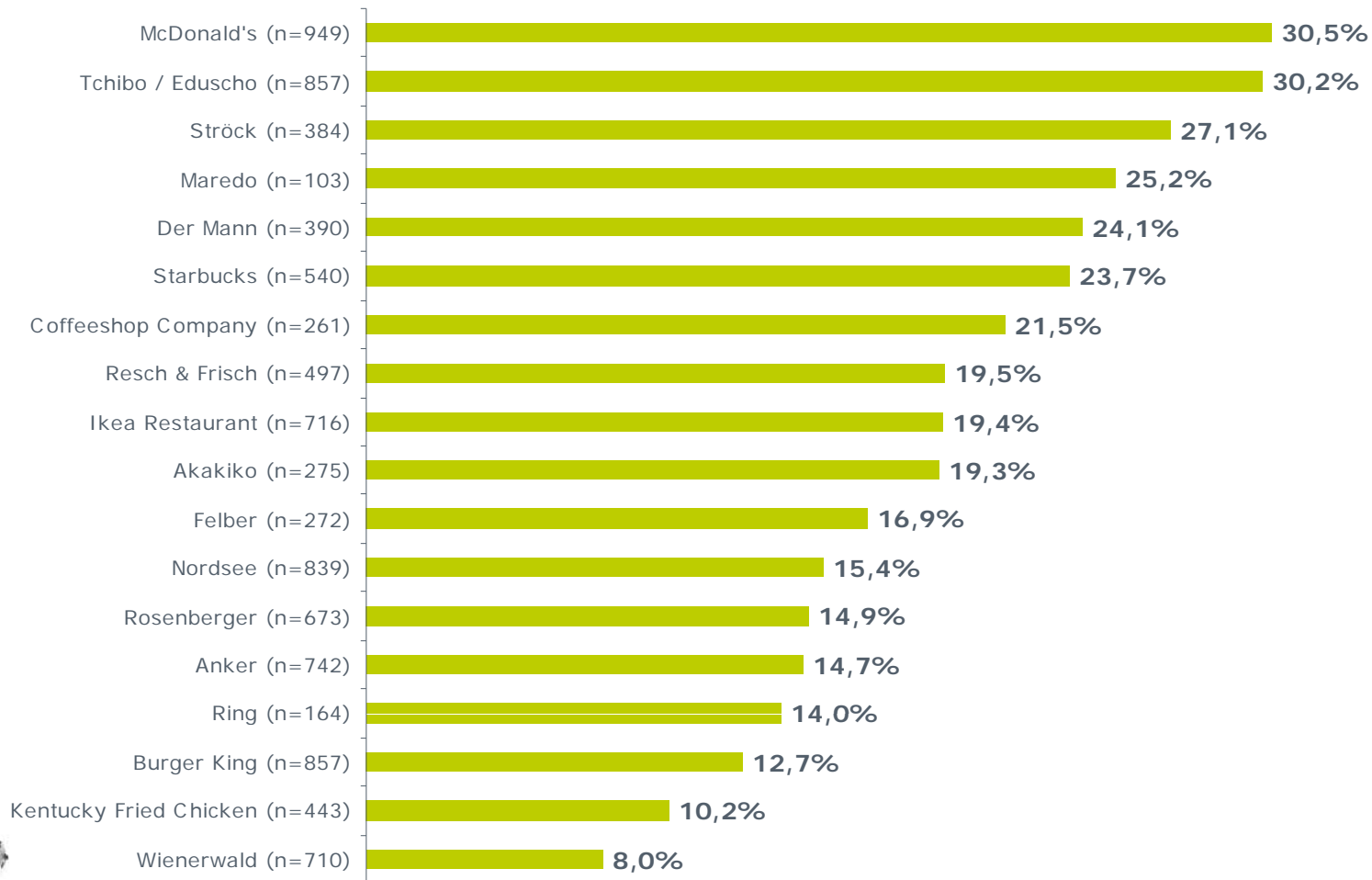
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



**16. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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"**

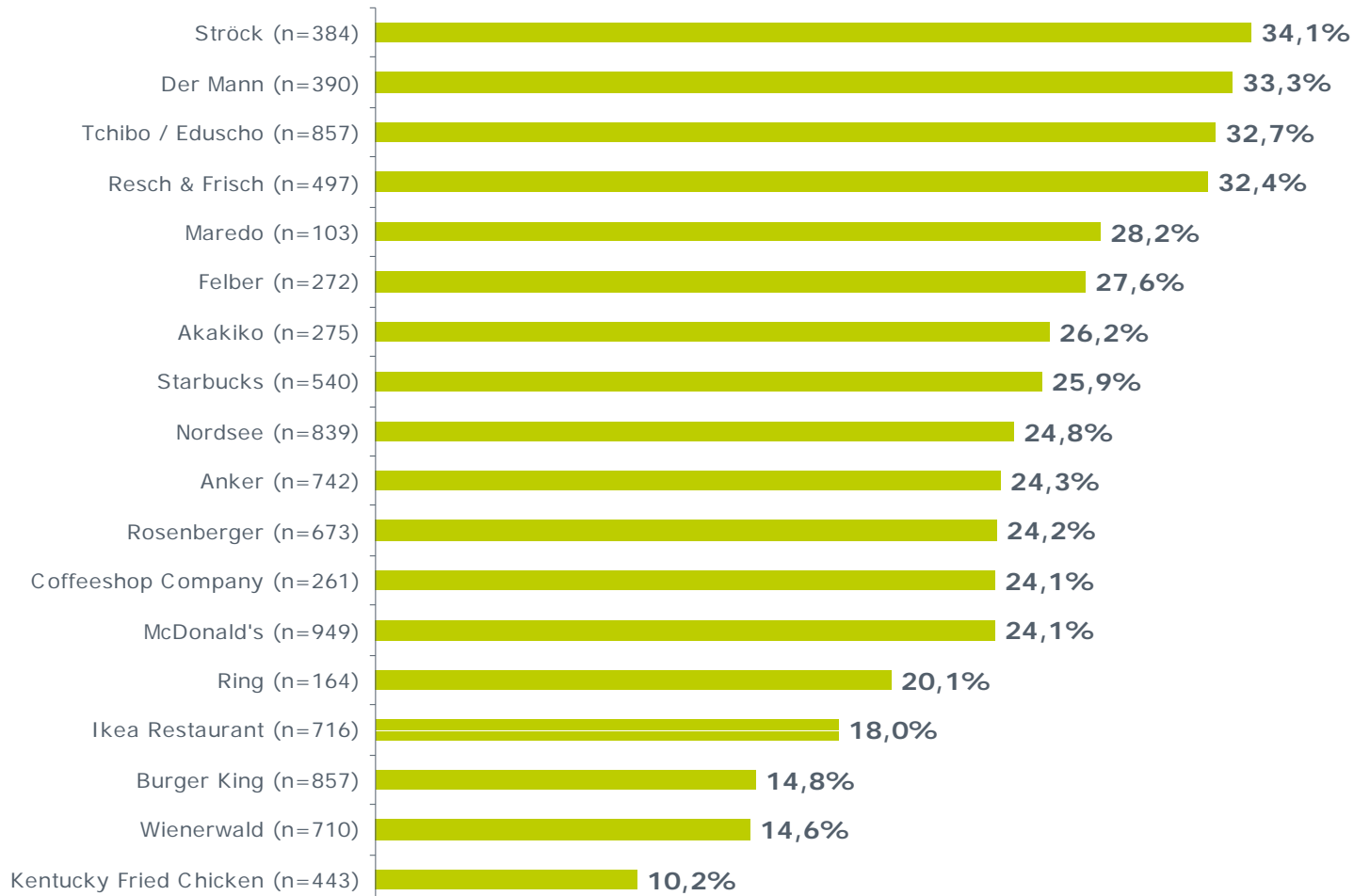
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



**23. Und wie würden Sie die Qualität der Speisen und Getränke in den folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Qualität“ bis „überhaupt keine gute Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:**

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

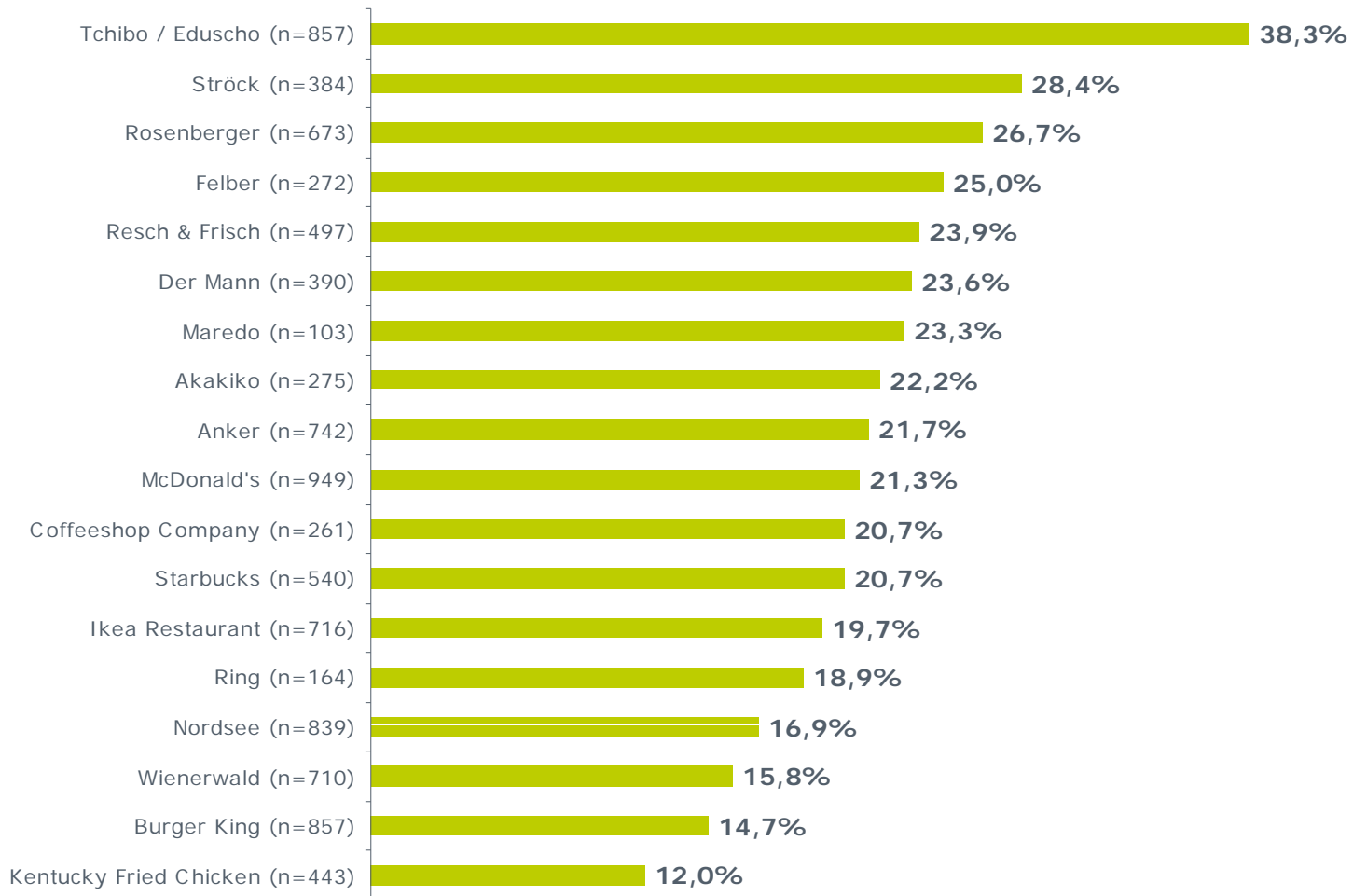
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



### 34. 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.

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

(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
- Optimale Entfernung v. Wohnort der Unternehmen
- Wichtige Kaufkriterien
- Kaufverhalten
- Durchschnittliche monatliche Ausgaben für Produkte der Branche
- uvm.



## Original-Fragestellungen [1]

---

- Herzlich willkommen zu unserer aktuellen Online Umfrage rund um die österreichische Gastronomie. Konkret wollen wir uns heute mit dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ auseinandersetzen. Systemgastronomie bezeichnet eine Form der Gastronomie, bei der dem Gast in jeder Filiale die gleichen standardisierten Speisen und Getränke in gleich bleibender Qualität angeboten werden. Welche Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“. 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 „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“. 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 Unternehmen, von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern“:
- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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.
- Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ ausgeben als in den letzten 12 Monaten?



## Original-Fragestellungen [3]

---

- Bitte denken Sie nun ganz allgemein an Ihr Kaufverhalten in Bezug auf Produkte aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“. Würden Sie sich beim Kauf von Produkten aus diesem Bereich eher als „Plankäufer“ oder als „Spontankäufer“ bezeichnen? Damit meinen wir, kaufen Sie Produkte aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ meist nach reiflicher Vorüberlegung, oder eher spontan? 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.
- Mit wem beraten Sie sich für gewöhnlich vor dem Kauf von Produkten aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“?
- Wie häufig besuchen Sie Systemgastronomie-Filialen, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe im Durchschnitt?
- Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Unternehmen für Ihre Einkäufe aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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.
- Angenommen, Sie möchten etwas aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ einkaufen. Wie weit sollte/darf eine Filiale von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Meter an (1.000 Meter = 1 km).



## Original-Fragestellungen [4]

---

- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie ein Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- 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 Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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:



## Original-Fragestellungen [5]

---

- Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“? 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 Speisen und Getränke in den folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Qualität“ bis „überhaupt keine gute Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Speisen und Getränke der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ bewerten? Bitte bewerten Sie von „sehr umfangreich/ große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/ kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [6]

---

- Wie würden Sie die Zubereitung der Speisen und Getränke in den folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich in den folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Speisen, Getränke und Aktionen an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ/ sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ/ wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit sind die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [7]

---

- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ als flexibel bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr flexibel“ bis „überhaupt nicht flexibel“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ 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 [8]

---

- 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 Filialen der folgenden Unternehmen 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 Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir ...
- Wie würden Sie die Atmosphäre in den folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Unternehmen aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und filialisierte Bäckereibetriebe“ erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:



## Original-Fragestellungen [9]

---

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



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

---

**Daniela Karobath, Mag.**  
**d.karobath@marketagent.com**  
**02236 – 205 886 – 33**

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

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

