

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT



Handels-Check Tankstellenshops



Februar 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 = 1.000 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- _ **Erhebungszeitraum:** 05.02.2010 – 16.02.2010
- _ **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. Ingrid Fischer
- _ **Kontakt:** i.fischer@marketagent.com



Zusammensetzung des Samples:

Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	1.000	in %	945	in %
Geschlecht				
Männlich	494	49,4%	458	48,5%
Weiblich	506	50,6%	487	51,5%
Alter				
14 - 19 Jahre	117	11,7%	105	11,1%
20 - 29 Jahre	193	19,3%	182	19,3%
30 - 39 Jahre	232	23,2%	226	23,9%
40 - 49 Jahre	259	25,9%	249	26,3%
50 - 59 Jahre	199	19,9%	183	19,4%
Ausbildungsniveau				
Allgemeinbildende Pflichtschule	257	25,7%	239	25,3%
Lehre / Fachschule	468	46,8%	439	46,5%
Matura / Universität	275	27,5%	267	28,3%



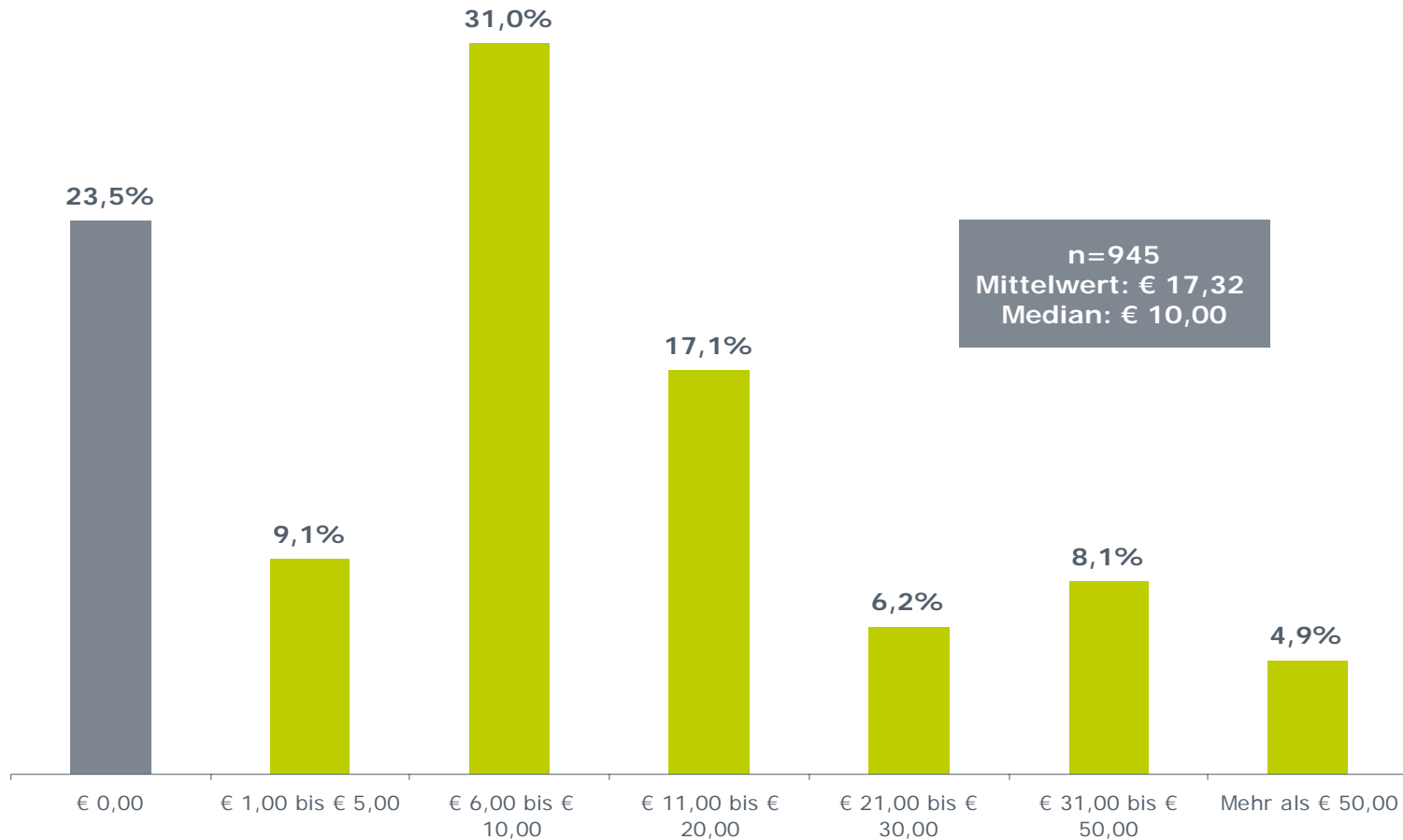
Die Ergebnisse:



10. 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.

Monatliche Ausgaben für Produkte in Tankstellenshops

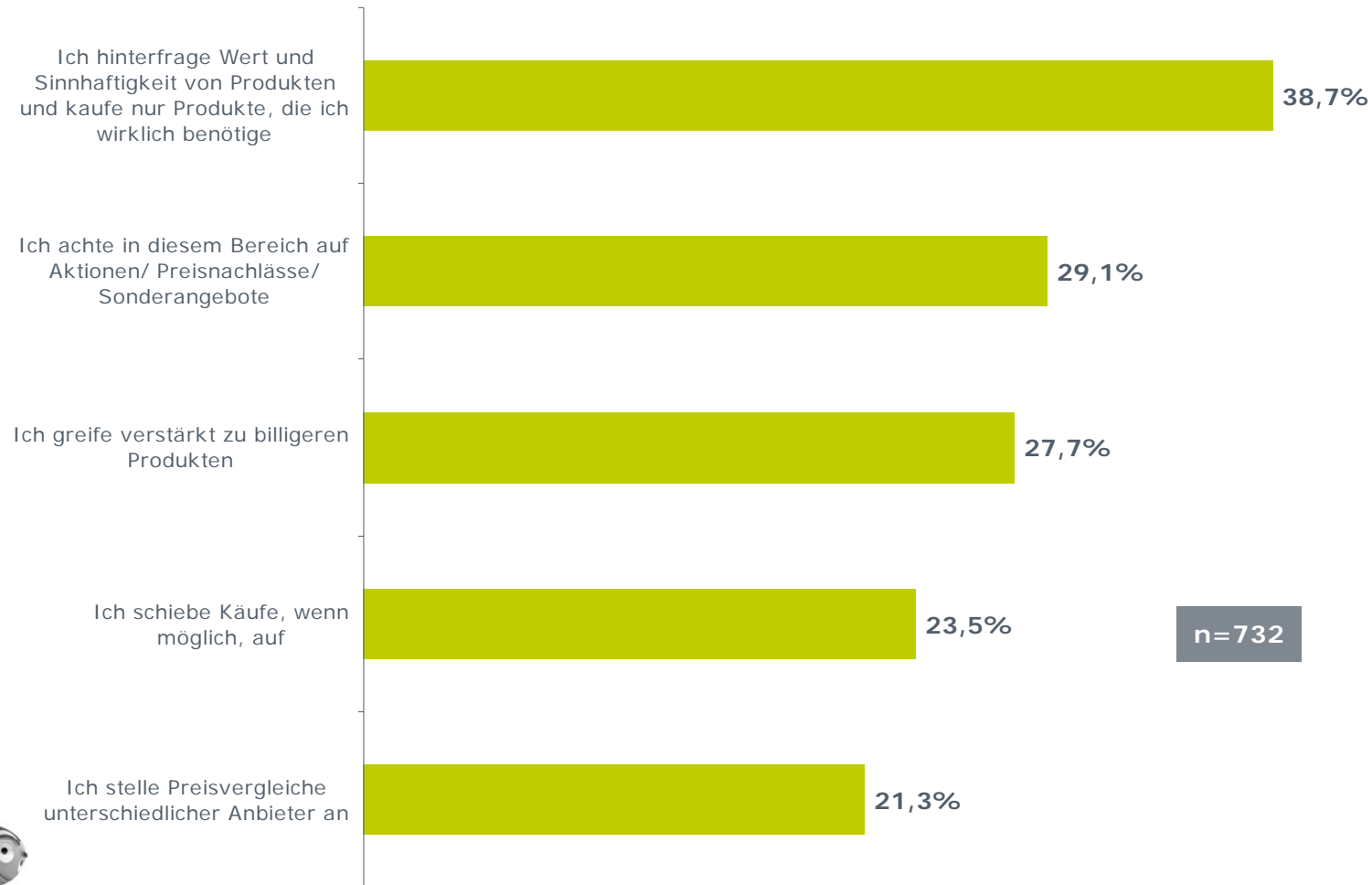
(Basis: Respondenten kennen mindestens einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach)



11. Wenn Sie an Ihr Einkaufsverhalten von Produkten in Shops bei Tankstellen denken: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu? Bitte denken Sie dabei an Produkte wie z.B. Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw., nicht aber an Tankausgaben.

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

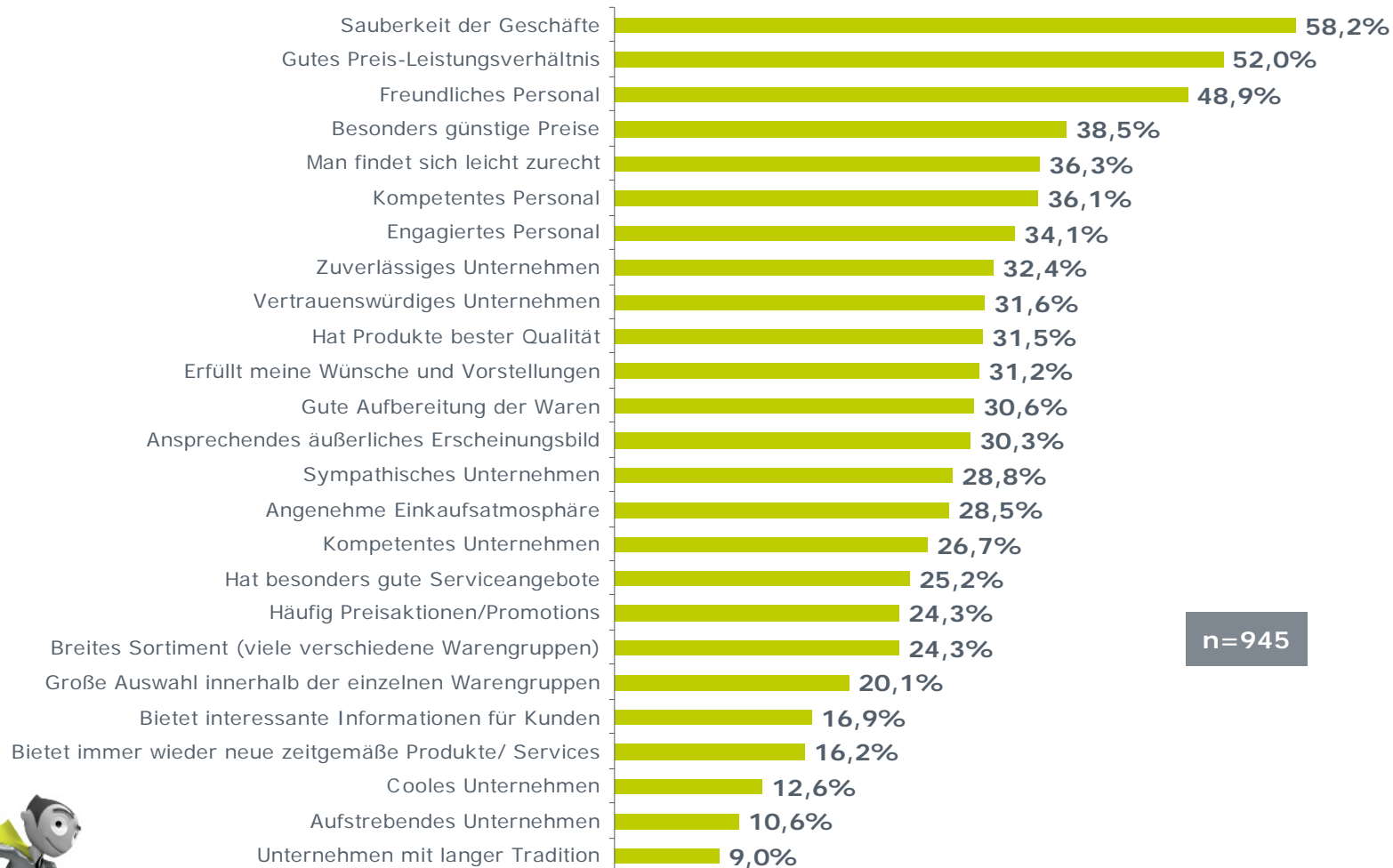
(Basis: Respondenten kennen mindestens einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach und geben etwas für Produkte aus Tankstellenshops aus)



16. 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"

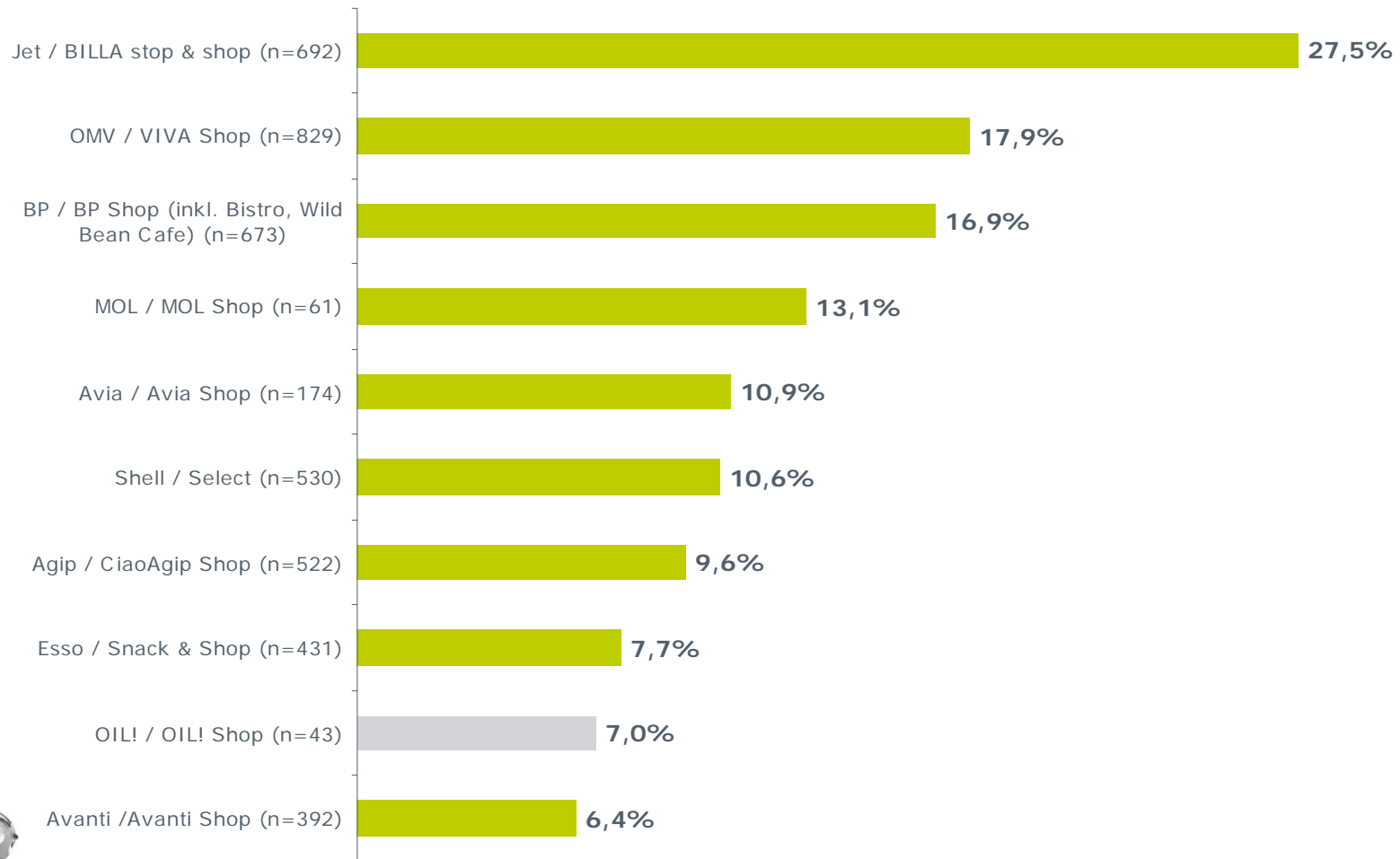
(Basis: Respondenten kennen mindestens einen der genannten Tankstellenshops zumindest dem Namen nach)



22. 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:

Top-Box: bewertet mit "deutlich aufstrebend"

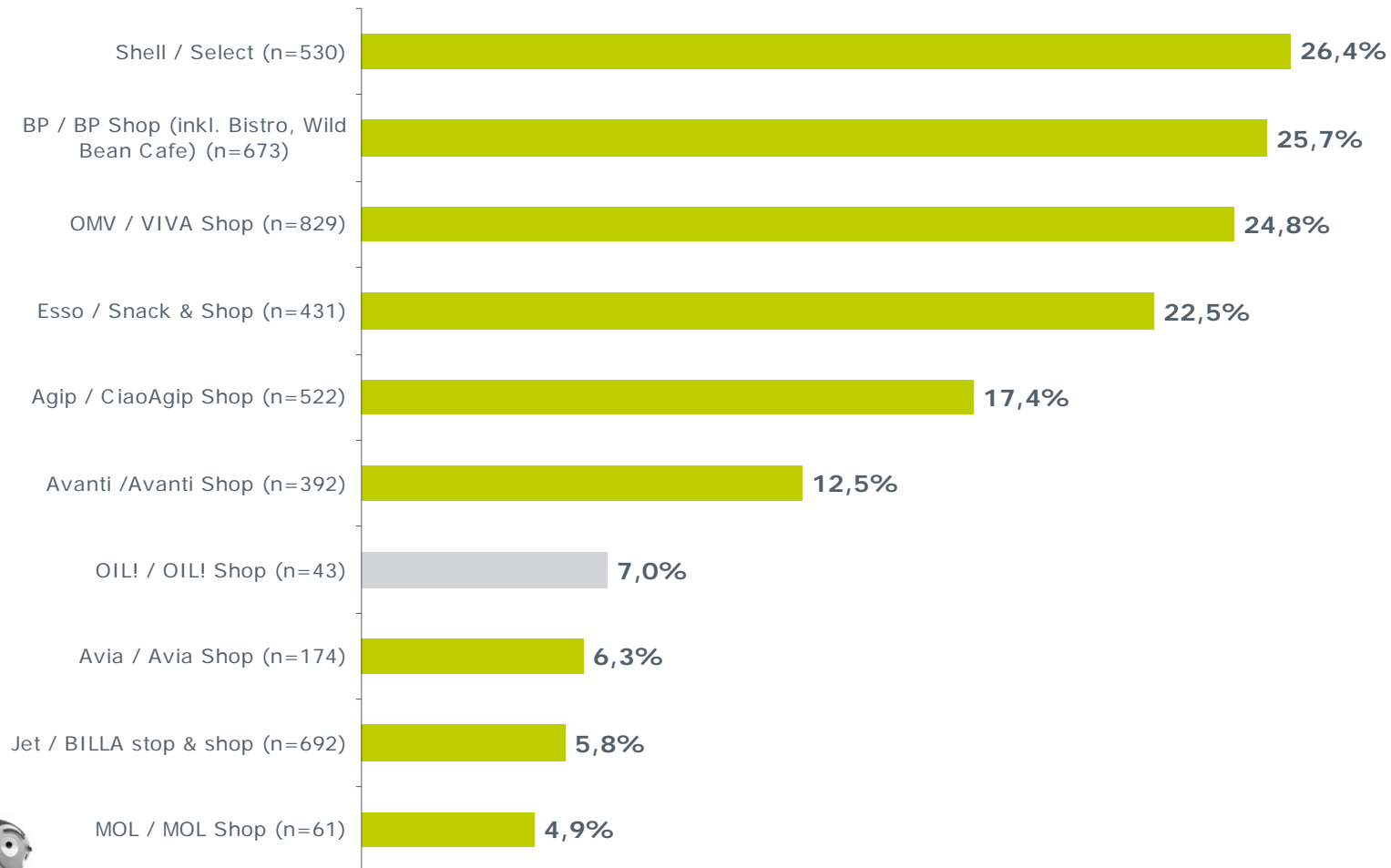
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Tankstellenshops zumindest dem Namen nach; hellgrau unterlegt = geringe Fallzahl)



23. 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:

Top-Box: bewertet mit "sehr lange Tradition"

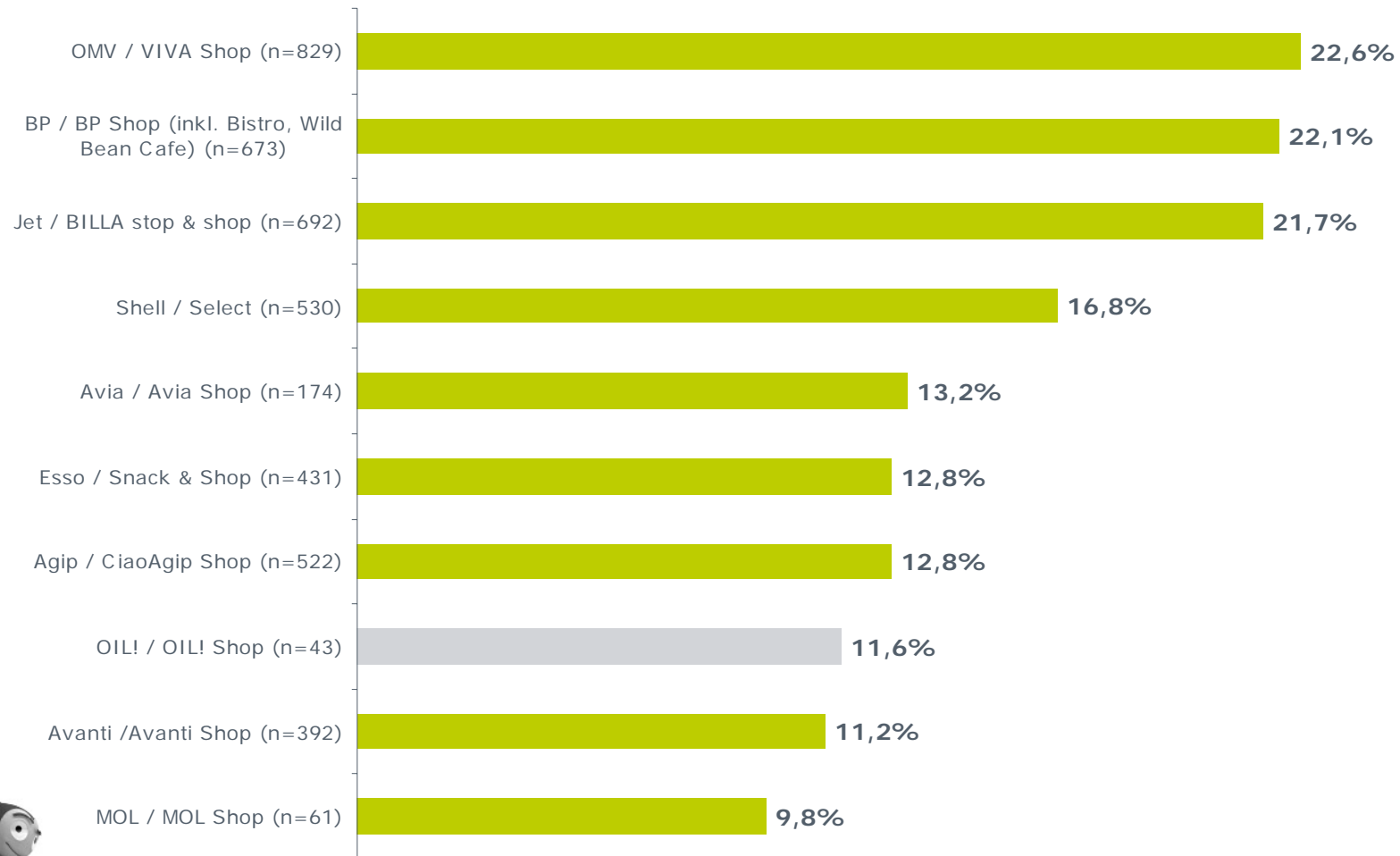
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Tankstellenshops zumindest dem Namen nach; hellgrau unterlegt = geringe Fallzahl)



25. 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:

Top-Box: bewertet mit "sehr gutes Service"

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Tankstellenshops zumindest dem Namen nach; hellgrau unterlegt = geringe Fallzahl)



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]

- 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. Bitte klicken Sie auf den „Weiter“-Button, um mit der Befragung zu beginnen.
- Welche Tankstellenshops kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt? Bitte denken Sie dabei ausschließlich an Shops bei Tankstellen, in denen Sie Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. kaufen können.
- 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 nicht gleich 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?



Original-Fragestellungen [2]

- 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“:
- 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:
- Haben sich Ihrem persönlichen Eindruck nach die Preise von Produkten aus Shops bei Tankstellen in den letzten 12 Monaten verändert? Bitte denken Sie dabei an Produkte wie z.B. Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw., nicht aber an Tankausgaben.
- 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.



Original-Fragestellungen [3]

- Wenn Sie an Ihr Einkaufsverhalten von Produkten in Shops bei Tankstellen denken: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu? Bitte denken Sie dabei an Produkte wie z.B. Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw., nicht aber an Tankausgaben. 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.
- 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?
- Haben Sie mit einem oder mehreren der folgenden Tankstellenshops in den letzten 12 Monaten schlechte Erfahrungen gemacht? Bitte selektieren Sie jene Tankstellenshops, mit denen Sie im letzten Jahr schlechte Erfahrungen gemacht haben.
- Bei welchen der folgenden Tankstellenshops haben Sie in den letzten 12 Monaten eine Beschwerde eingereicht oder eine Reklamation beanstandet? Bitte denken Sie dabei ausschließlich an Shops bei Tankstellen, in denen Sie Snacks, Süßigkeiten, Zeitschriften, Getränke, Zigaretten, Mineralöl-Produkte, Autozubehör usw. kaufen können.
- Und inwieweit waren Sie mit dem Umgang mit Ihrer Beschwerde bzw. Reklamation bei den folgenden Tankstellenshops 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:



Original-Fragestellungen [4]

- 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:
- 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:
- 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:



Original-Fragestellungen [5]

- 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 folgenden Tankstellenshops als cool bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr cool“ bis „überhaupt nicht cool“, dazwischen können Sie 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:
- 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:
- 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“:
- 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:



Original-Fragestellungen [6]

- Inwieweit würden Sie sagen, dass die Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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:
- 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.
- 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.
- Wie würden Sie die Breite des Sortiments, also den Umfang der angebotenen Warengruppen der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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:



Original-Fragestellungen [7]

- Und wie würden Sie die Auswahl von verschiedenen Produkten innerhalb der einzelnen Warengruppen der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen 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:
- 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:
- 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:
- 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:



Original-Fragestellungen [8]

- 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:
- 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:
- 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:
- 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.
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der Tankstellenshops bei folgenden Tankstellen? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...



Original-Fragestellungen [9]

- Welche der folgenden Tankstellenshops würden Sie als "Top-Unternehmen" einordnen? Inwieweit würden Sie bei den folgenden Tankstellenshops 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 Tankstellenshops dieser Tankstellen 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 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“:



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

