



Die Qualität von Drogeriemärkten aus Konsumentensicht

→ **Studie von:**
Grass Roots

→ **Erstellt von:**
Jasmin Rosamilia

→ **Datum:**
27.07.2009

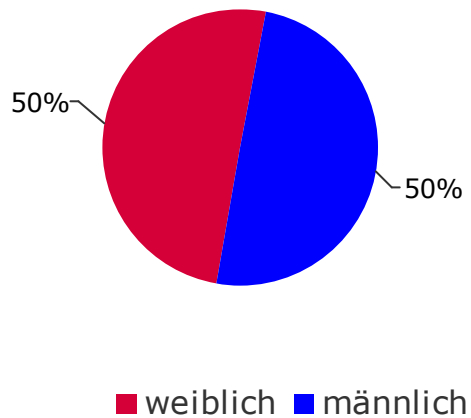


Methodik

Anzahl der Befragten	1.983
Erhebungszeitraum	10.07.-13.07.2009
Erhebungsmethode	<ul style="list-style-type: none">• Online• Geschlossene und offene Antwortvorgaben
Repräsentativität	<ul style="list-style-type: none">• Zufallstichprobe aus dem Konsumentenpanel der Grass Roots Germany GmbH; bevölkerungsrepräsentativ nach Alter und Geschlecht gewichtet
Themen der Befragung	<ul style="list-style-type: none">• Eingeschätzte Arbeitgeberqualitäten von Drogeriemärkten• Einkaufsverhalten bei Drogeriemärkten• Erreichbarkeit von Drogeriemärkten• Entscheidungskriterien bei der Wahl des Drogeriemarktes• Reaktion der Konsumenten auf die Diskussion der Arbeitsbedingungen im Einzelhandel

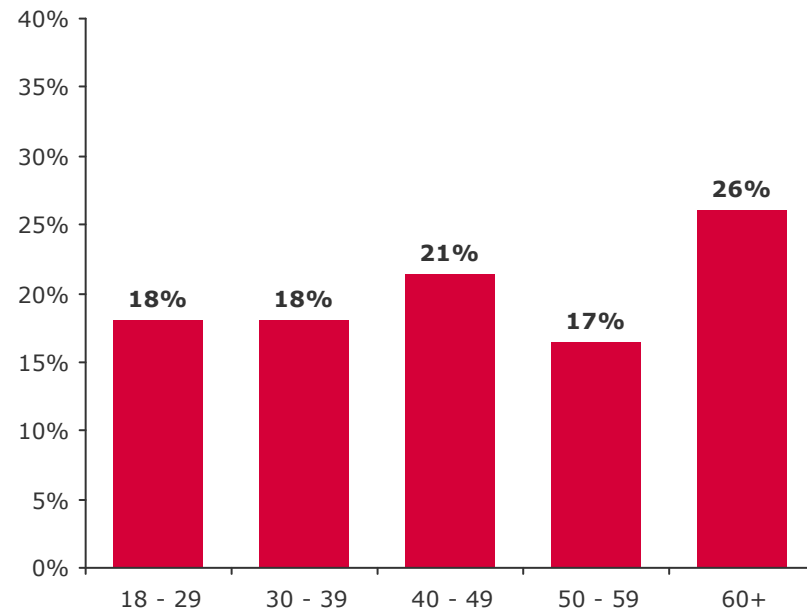
Soziodemografie 1/2

Geschlecht



n = 1975

Alter

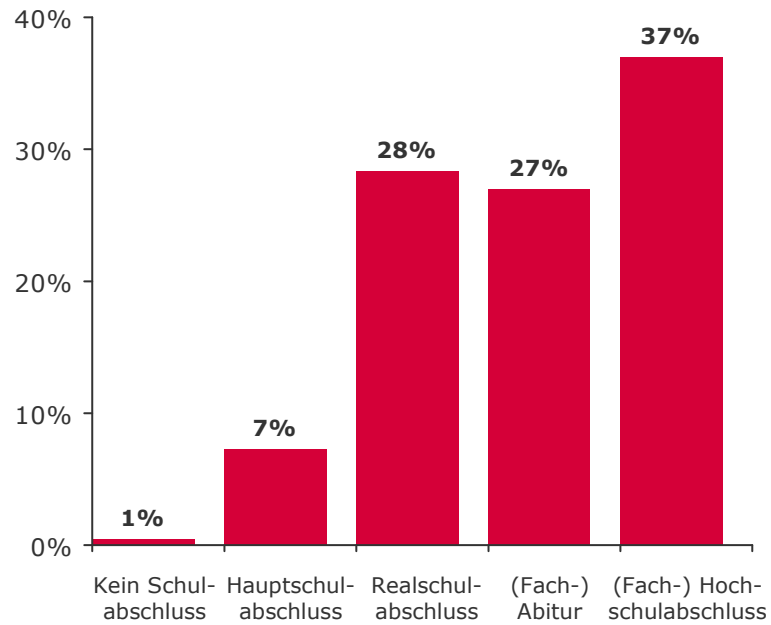


n = 1975



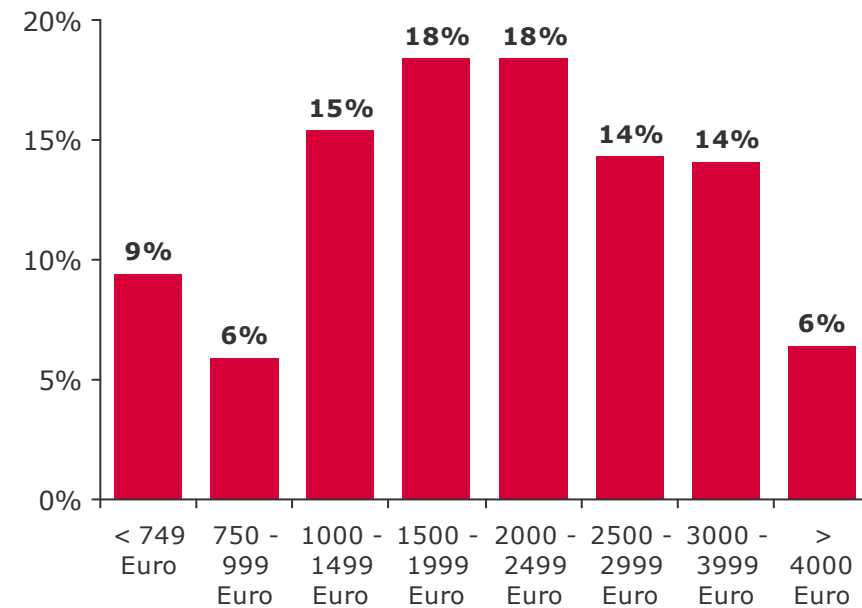
Soziodemografie 2/2

Schulbildung



n = 1965

Verfügbares Haushaltsnettoeinkommen

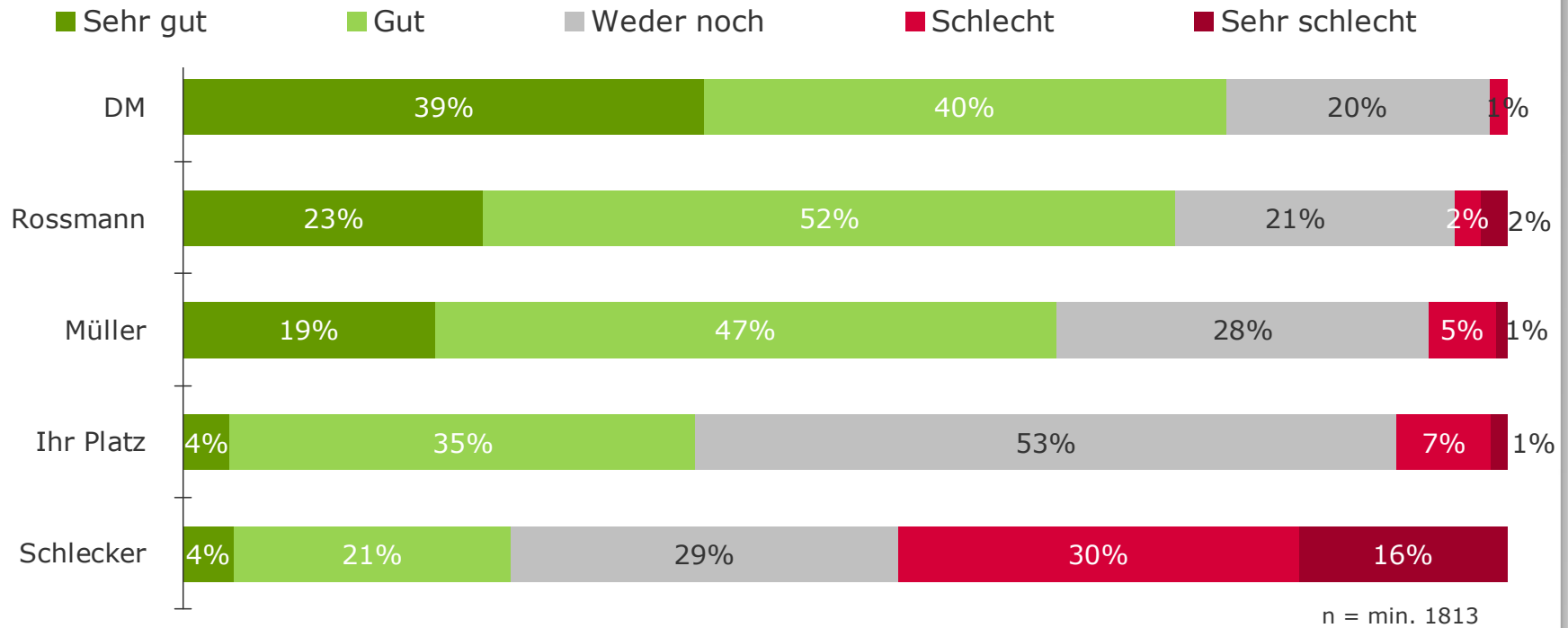


n = 1640



Ruf und Image von Drogeriemärkten

Frage: Wie beurteilen Sie den Ruf und das Image der folgenden Unternehmen?

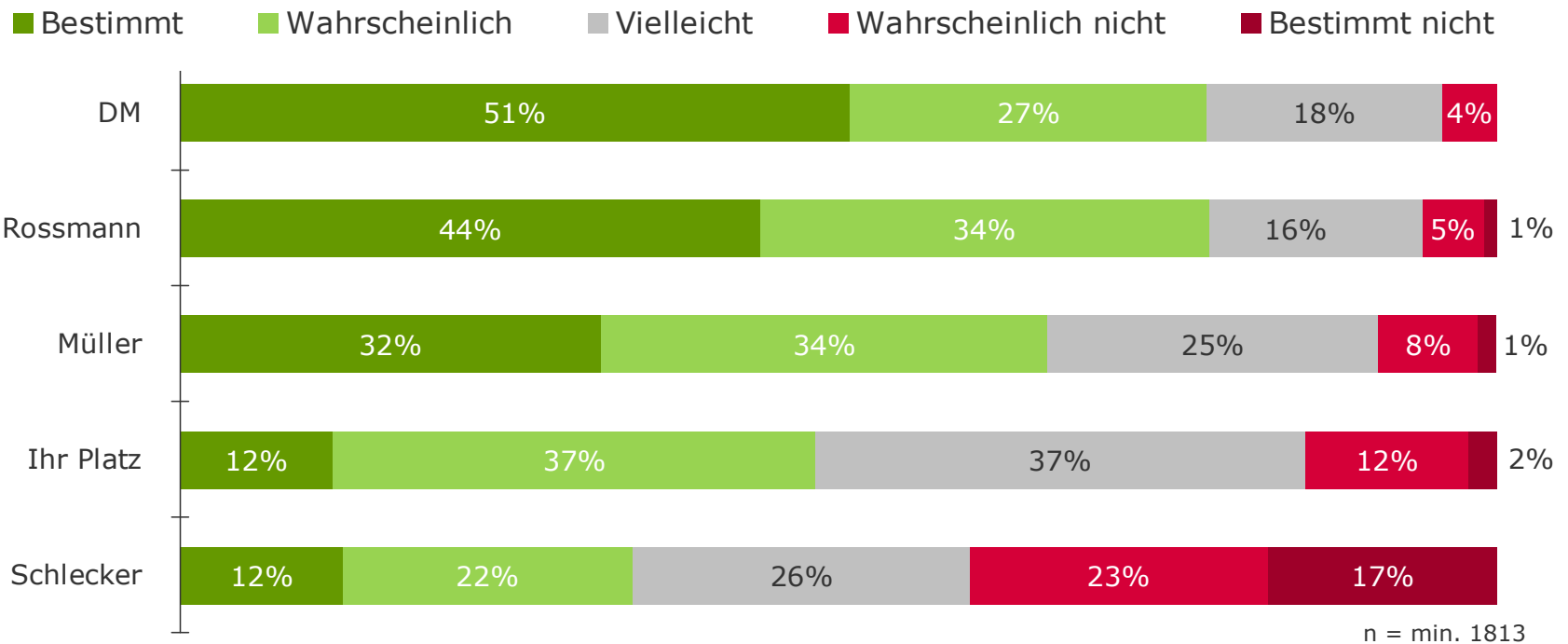


➔ Das Image des Unternehmens DM wird von den Konsumenten als das Beste bewertet.



Weiterempfehlungsbereitschaft von Drogeriemärkten

Frage: Würden Sie folgende Unternehmen Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

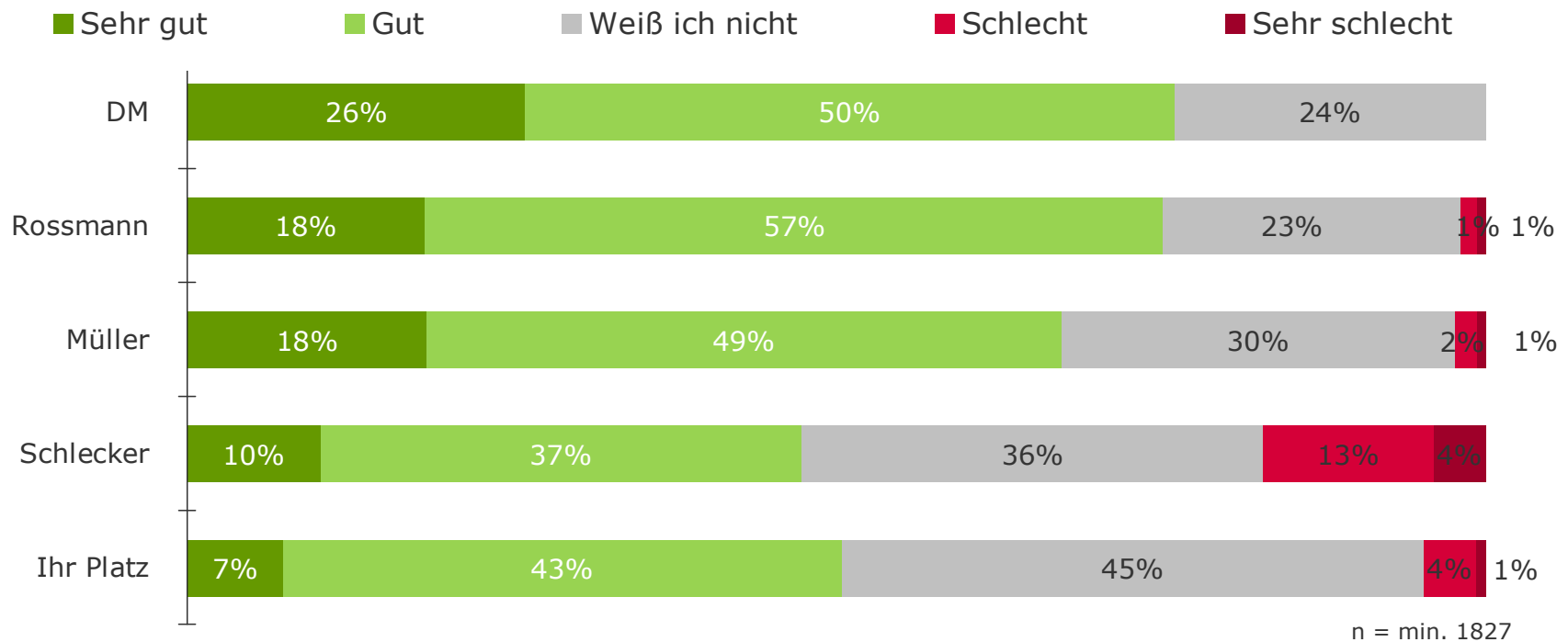


➔ Die Unternehmen DM und Rossmann würden die Konsumenten mit großer Wahrscheinlichkeit an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.



Empfundene Mitarbeiterfreundlichkeit

Frage: Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Mitarbeiter in den folgenden Unternehmen?

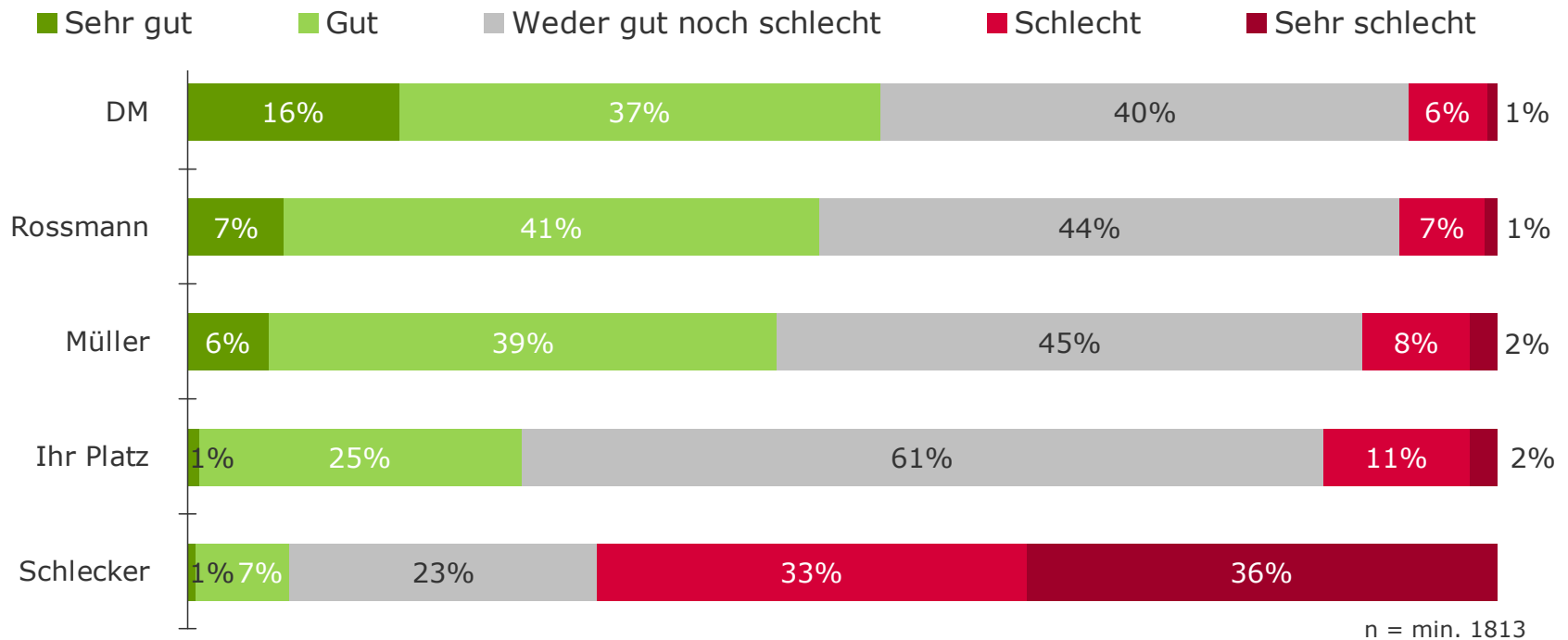


➔ Die Freundlichkeit der Mitarbeiter in den meisten Drogeriemärkten wird als sehr gut bis gut empfunden.



Arbeitgeberqualitäten

Frage: Wie schätzen Sie die folgenden Unternehmen als Arbeitgeber ein?

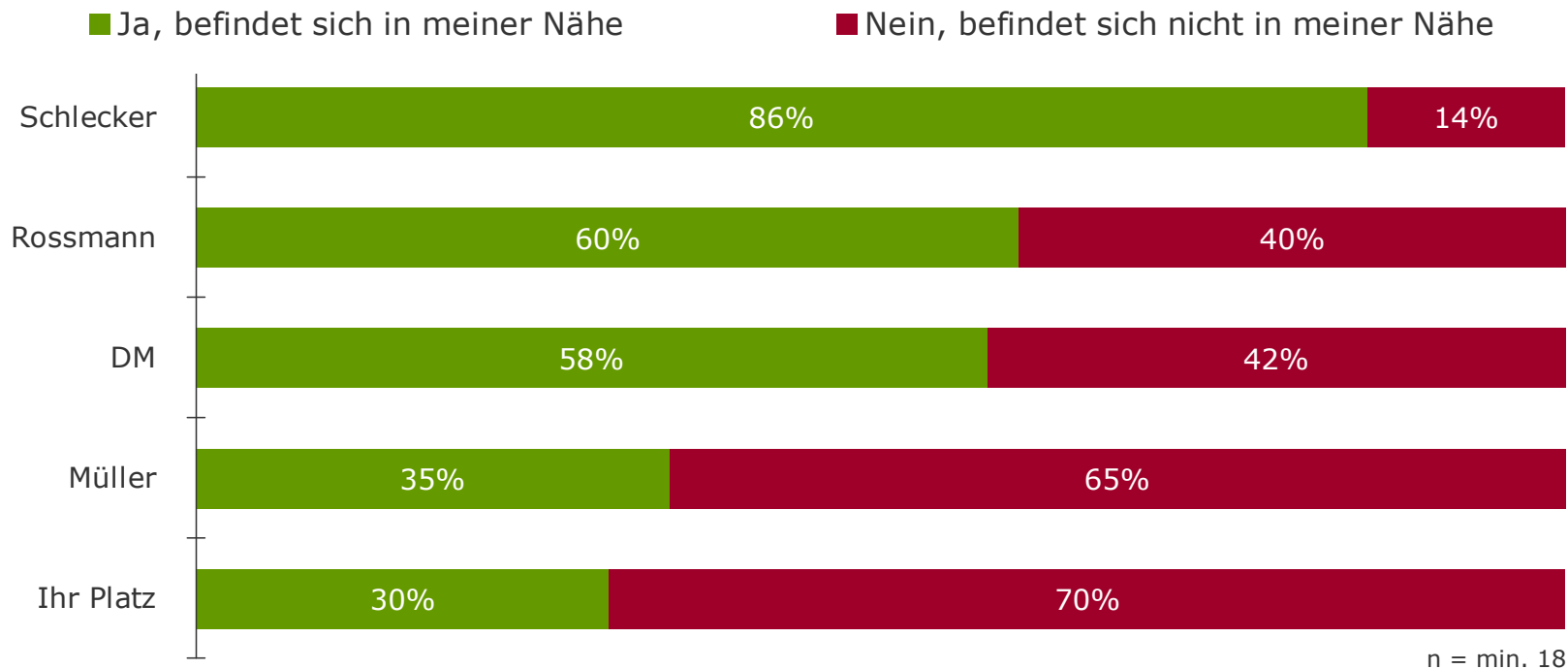


➔ DM wird von der Hälfte der Konsumenten als guter Arbeitgeber eingeschätzt. Im Gegensatz dazu wird Schlecker von der Mehrheit als schlechter Arbeitgeber gesehen.



Erreichbarkeit der Drogeriemärkte

Frage: Welcher der folgenden Drogeriemärkte befindet sich unmittelbar in Ihrer Nähe?

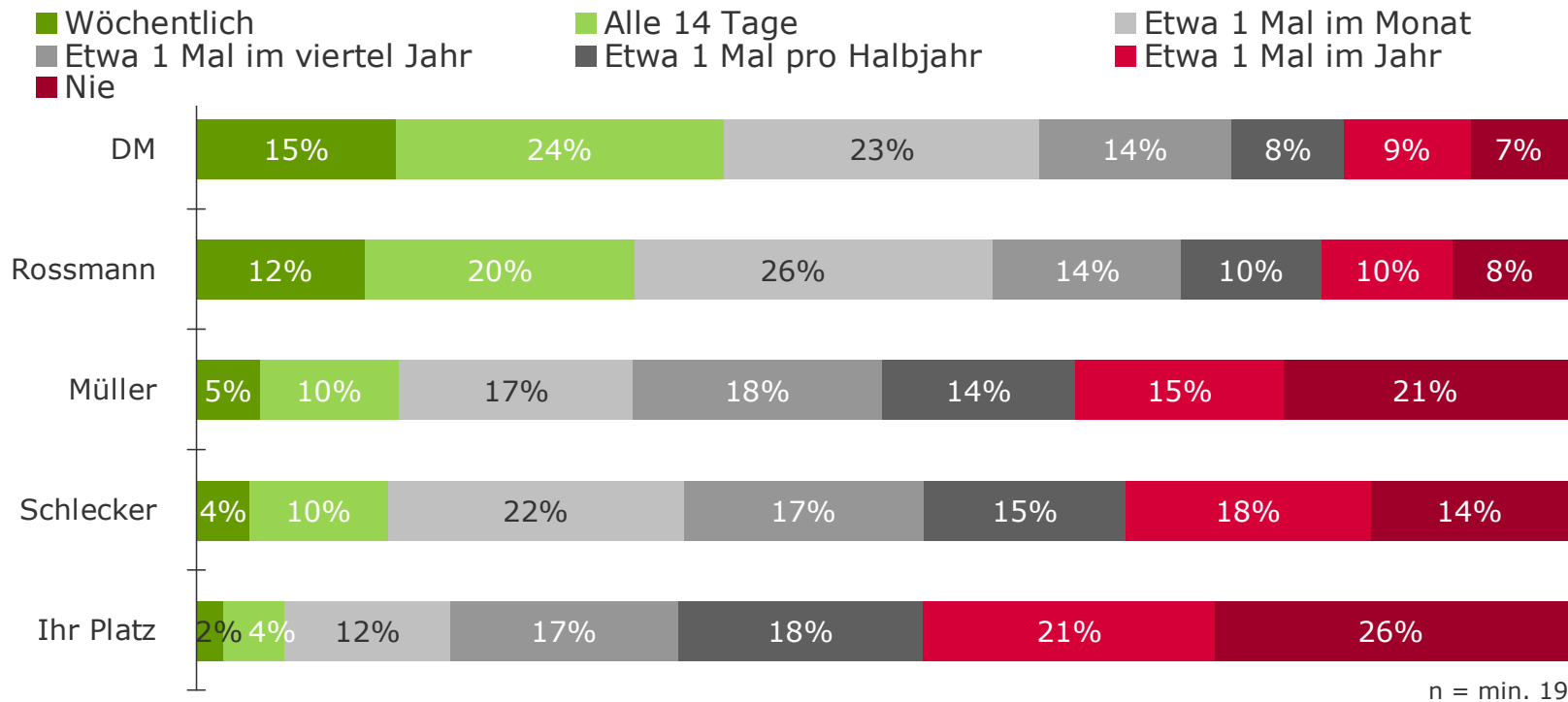


➔ Deutliche Mehrheit gibt an, dass sich ein Schleckermarkt in unmittelbarer Nähe befindet. Selten anzutreffen: Ihr Platz und Müller.



Einkaufsverhalten bei Drogeriemärkten

Frage: Wie häufig kaufen Sie in folgenden Unternehmen ein?



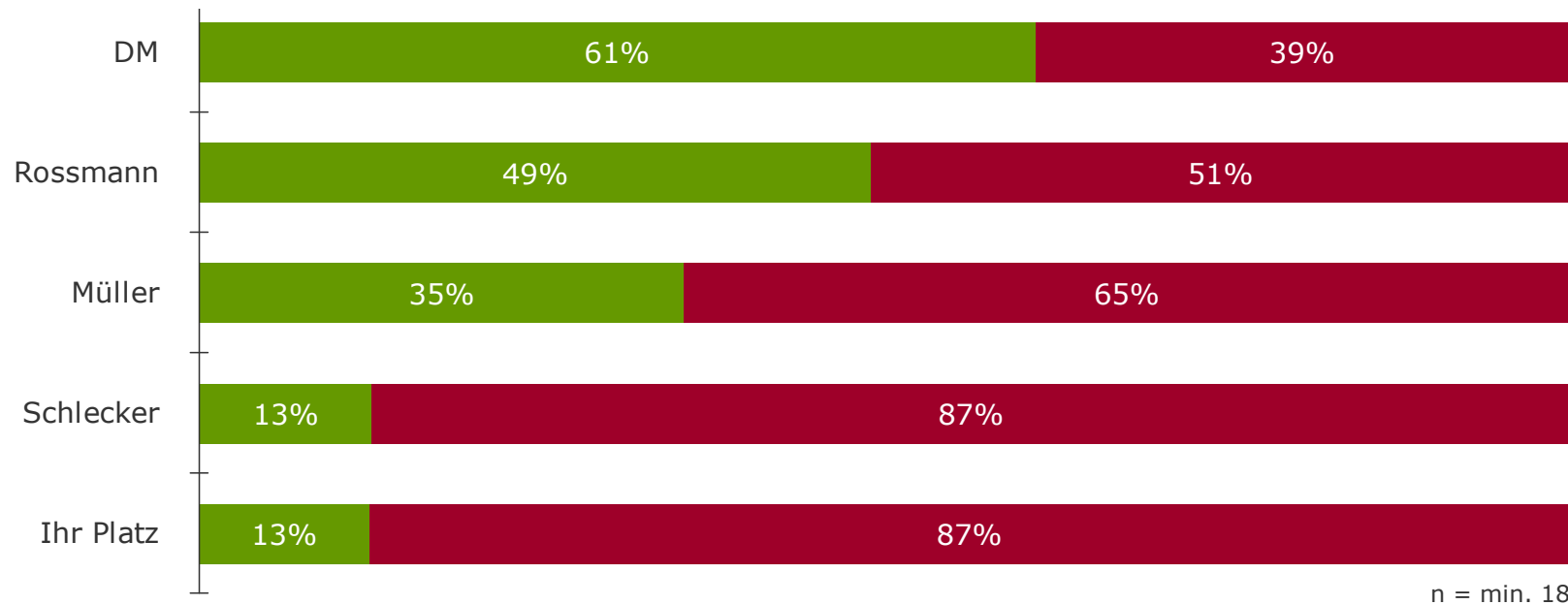
➔ Trotz optimaler räumlicher Positionierung der Schleckermärkte, werden die Filialen nur vergleichsweise selten aufgesucht.



Für wen Umwege zum Einkauf gemacht werden

Frage: Für welchen der folgenden Drogeriemärkte würden Sie einen Umweg/ weiteren Weg auf sich nehmen obwohl ein Wettbewerber einfacher für Sie zu erreichen wäre?

■ Ja, ich würde einen Umweg in Kauf nehmen ■ Nein, ich würde keinen Umweg in Kauf nehmen.

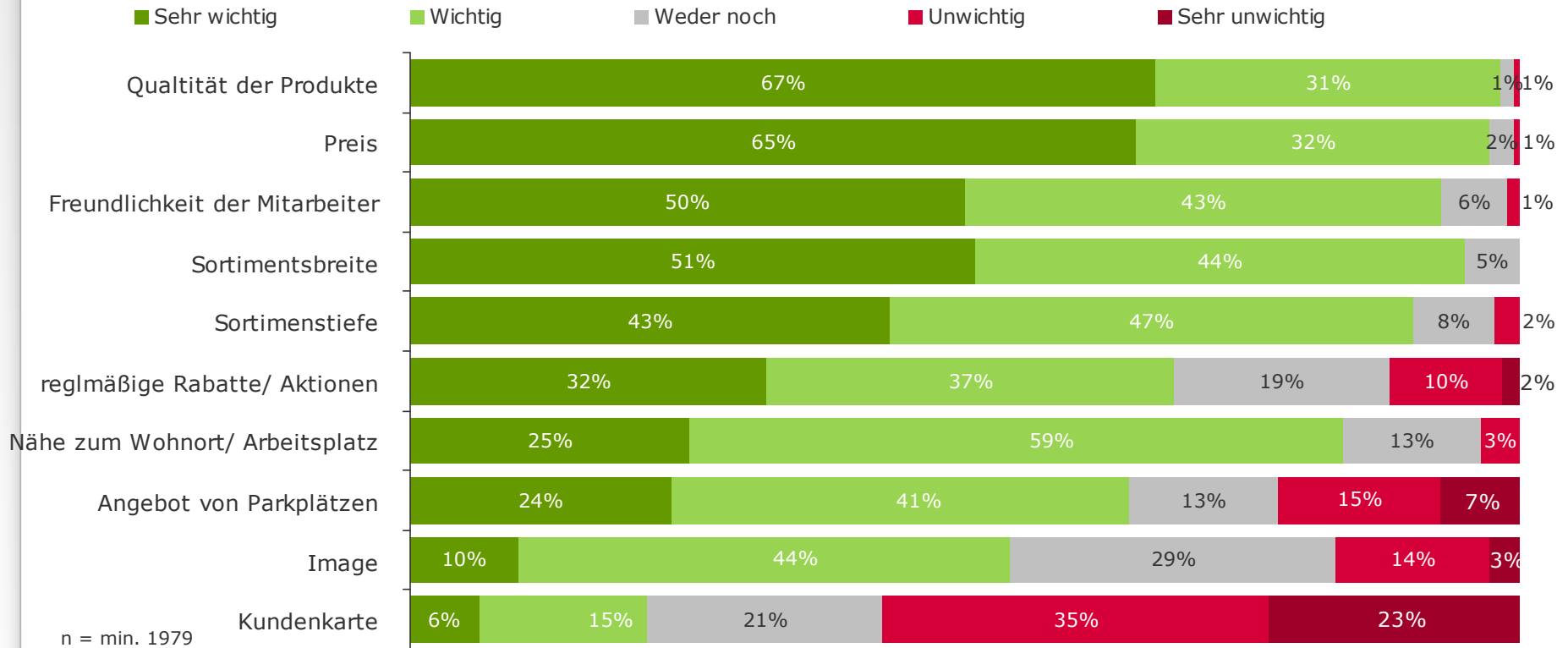


⇒ DM und Rossmann sind bei Konsumenten so beliebt, dass für einen dortigen Einkauf auch Umwege in Kauf genommen werden.



Kriterien bei der Wahl des Drogeriemarktes

Frage: Welche Kriterien sind Ihnen bei der Wahl Ihres Drogeriemarktes wichtig?



➔ Wichtige Entscheidungskriterien: Qualität der Produkte, Preis, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Sortimentsbreite und -tiefe. Erstaunlich unwichtig: das Kundenbindungsinstrument „Kundenkarte“.

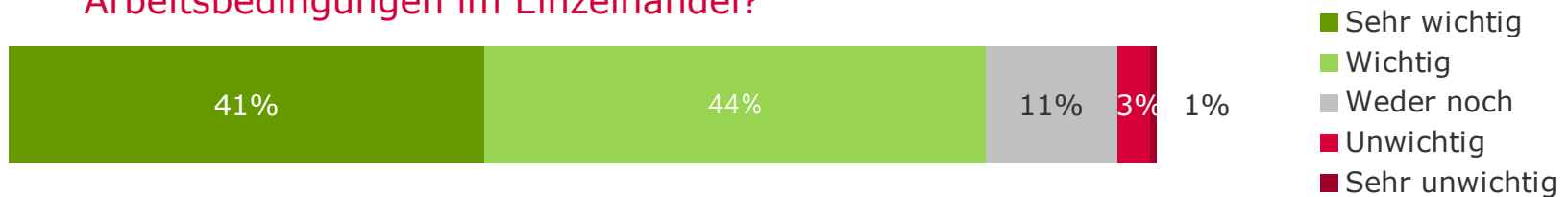


Diskussion in den Medien

Frage: Haben Sie in den letzten Wochen und Monaten die Diskussion um die Qualität der Arbeitsbedingungen im Einzelhandel verfolgt?



Frage: Wie wichtig finden Sie die öffentliche Diskussion um die Qualität der Arbeitsbedingungen im Einzelhandel?



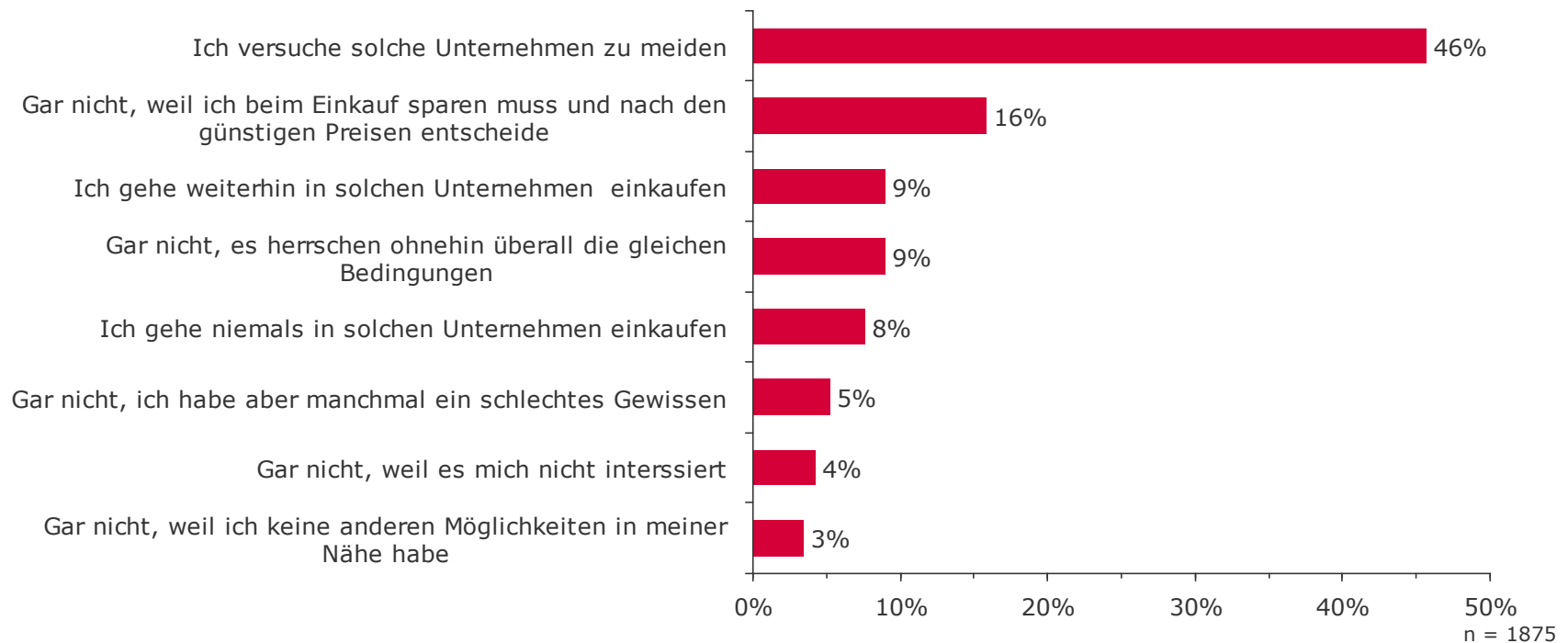
n = min. 1867

➔ Die Mehrheit der Konsumenten hat die Diskussion um die Arbeitsbedingungen im Einzelhandel verfolgt und stuft diese Diskussion als wichtig ein.



Reaktion der Konsumenten

Frage: In wie weit beeinflussen mutmaßlich schlechte Arbeitsbedingungen bei Drogeriemärkten Ihr Einkaufsverhalten?



➔ Der Großteil der Konsumenten versucht Unternehmen mit mutmaßlich schlechten Arbeitsbedingungen zu meiden.



Vielen Dank für Ihr Interesse!

 **Kontakt:**

Jasmin Rosamilia

Grass Roots Germany GmbH
Prinzenallee 15
40549 Düsseldorf

Tel +49 (0)211 99100-231
Fax +49 (0)211 99100-8231

Email: jasmin.rosamilia@grg.com
www.grassroots-de.com