

RETAIL SHOPPING EXPERIENCE INDEX

Branche XY | Muster-Report



Juli 2020 | 1. Halbjahr 2020

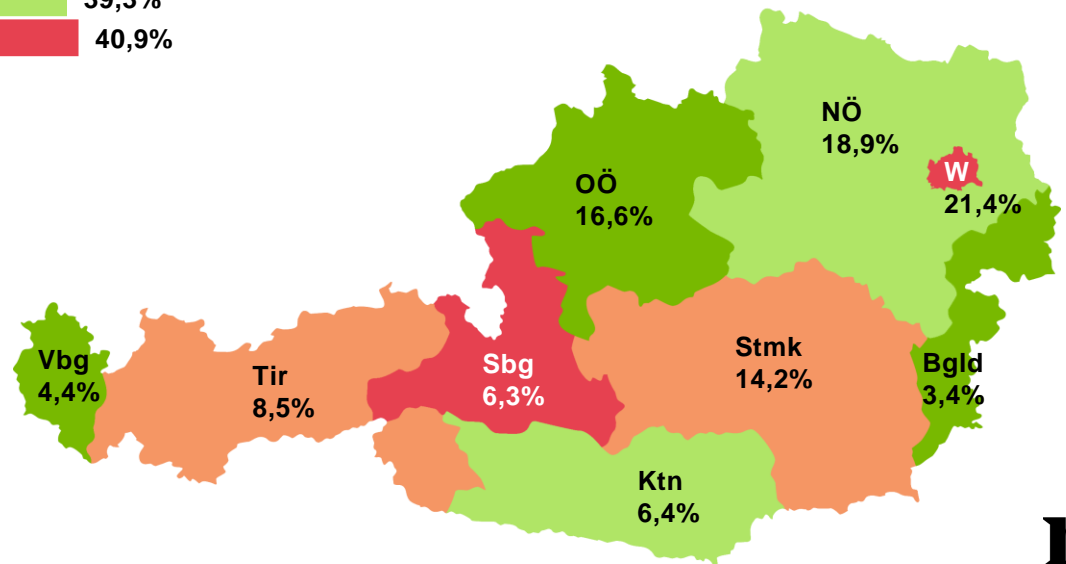
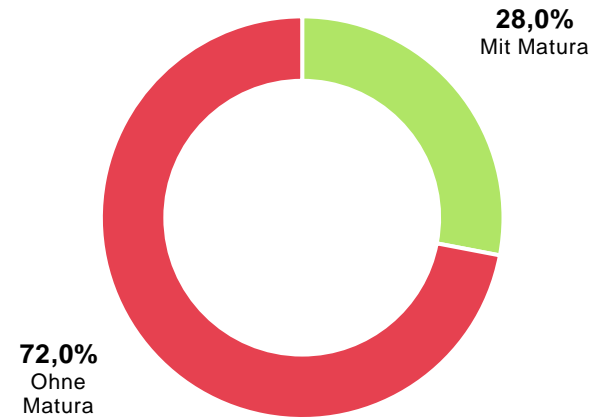
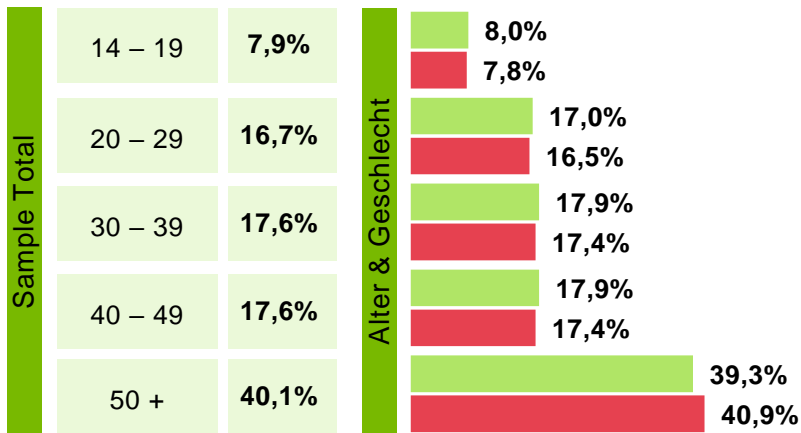
marketagent.

Umfrage-Basics

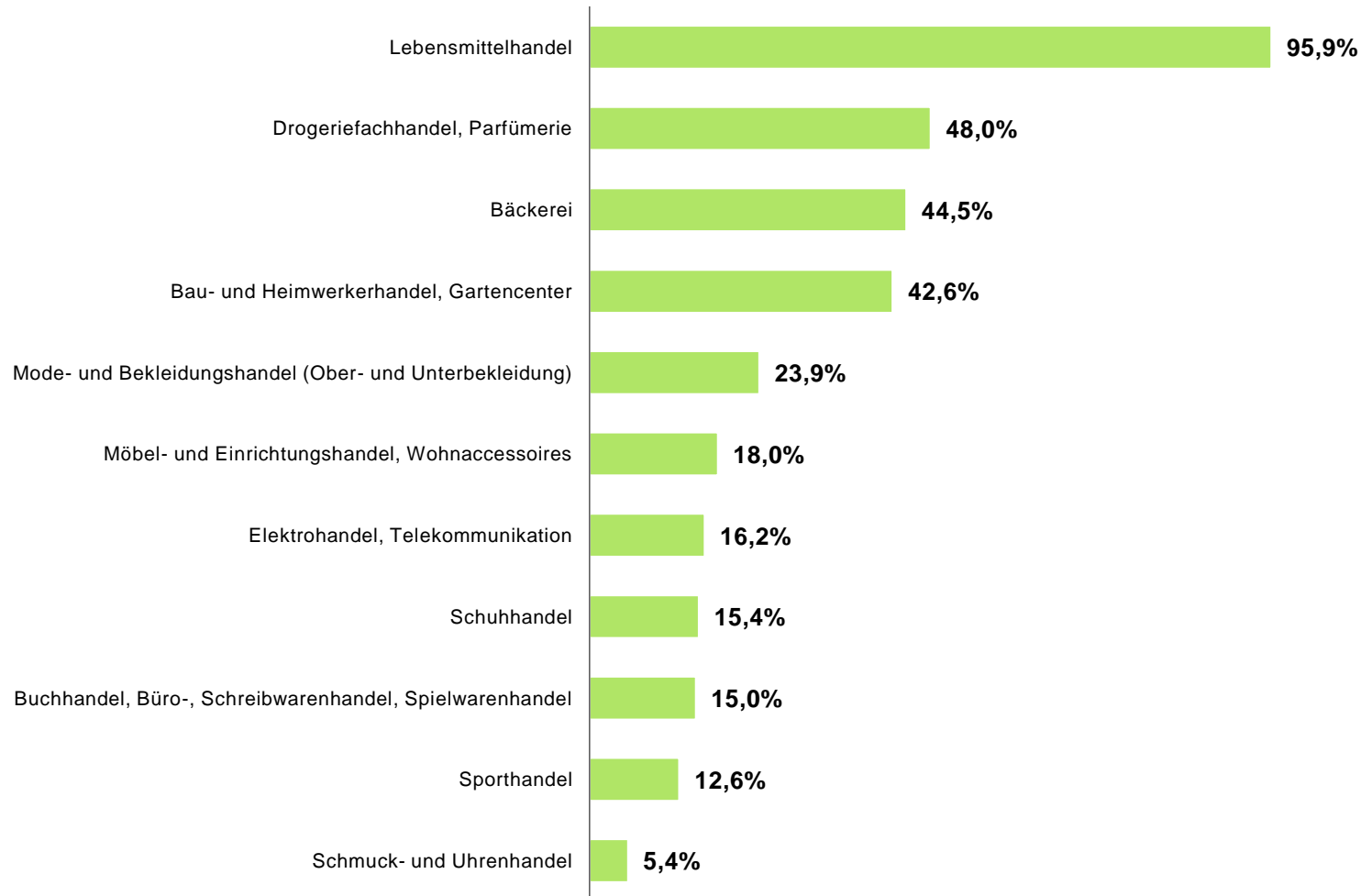
Methode	Mobile Research Tool via Smartphone App Tracking-Studie
Sample-Größe	Branche XY: n = 4.349 Interviews Gesamt: n = 10.754 Interviews
Kernzielgruppe	Österreich 14+ Jahre
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die österreichische Bevölkerung gewichtet
Feldzeit	Mai 2020 fortlaufende Studie
Studienumfang	22 Fragen

Zusammensetzung des Samples | n = 10.754

♂ 50,0% ♀ 50,0%

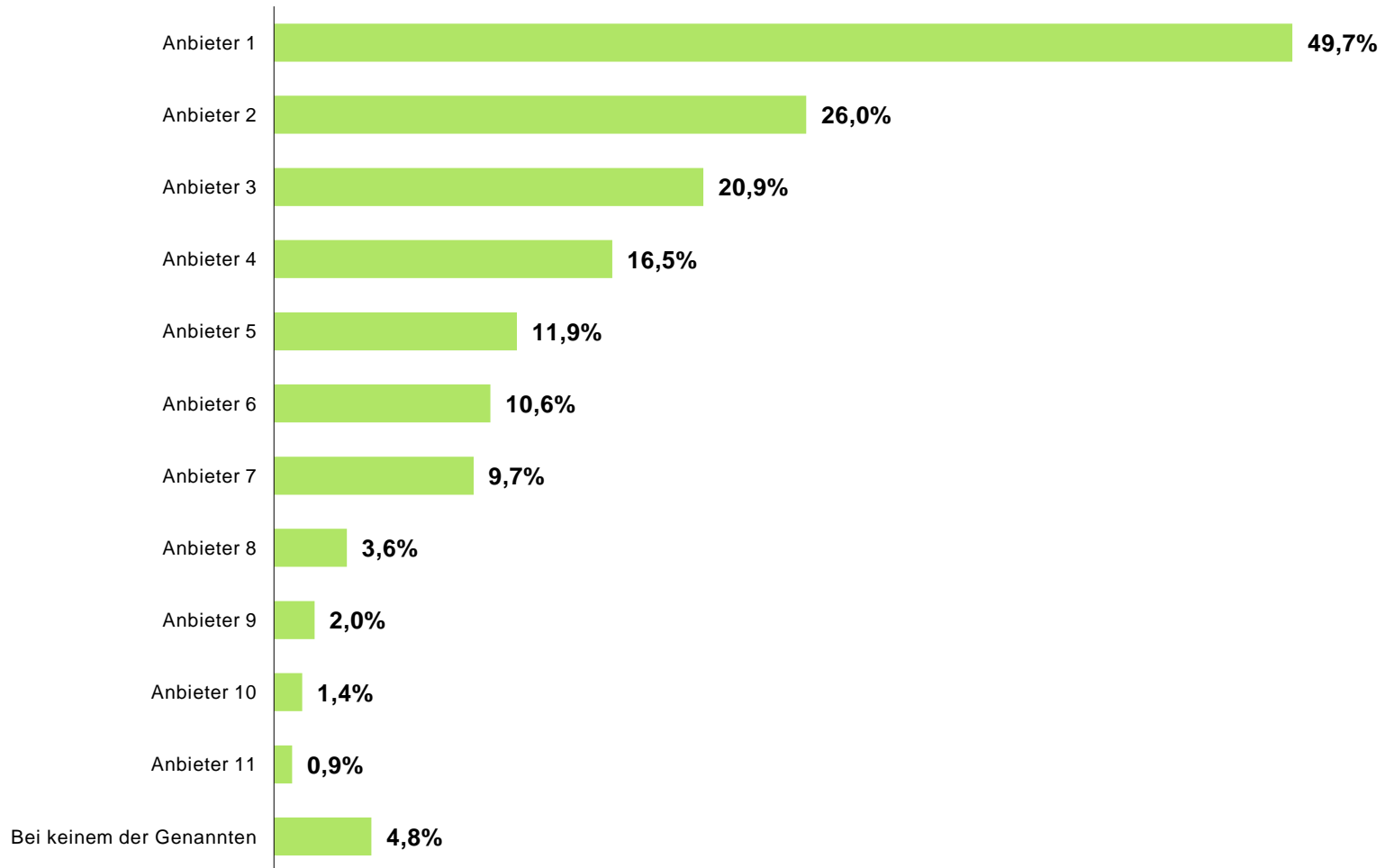


Branchen, bei denen man in den letzten 7 Tagen stationär eingekauft hat



In welchen der folgenden Branchen waren Sie in den letzten 7 Tagen im stationären Handel, also in einem Geschäft, einkaufen? ||
Basis: Stationärer Einkauf in den letzten 7 Tagen || n=10.205 || Mehrfach-Nennung möglich

In den letzten 7 Tagen genutzte Unternehmen aus dem Bereich XY



Bei welchen der folgenden Unternehmen aus dem Bereich XY waren Sie in den letzten 7 Tagen im stationären Handel, also in einer Filiale, einkaufen?
|| Basis: Stationärer Einkauf im Bereich XY in den letzten 7 Tagen || n=4.349 || Mehrfach-Nennung möglich

In den letzten 7 Tagen genutzte Unternehmen aus dem Bereich XY

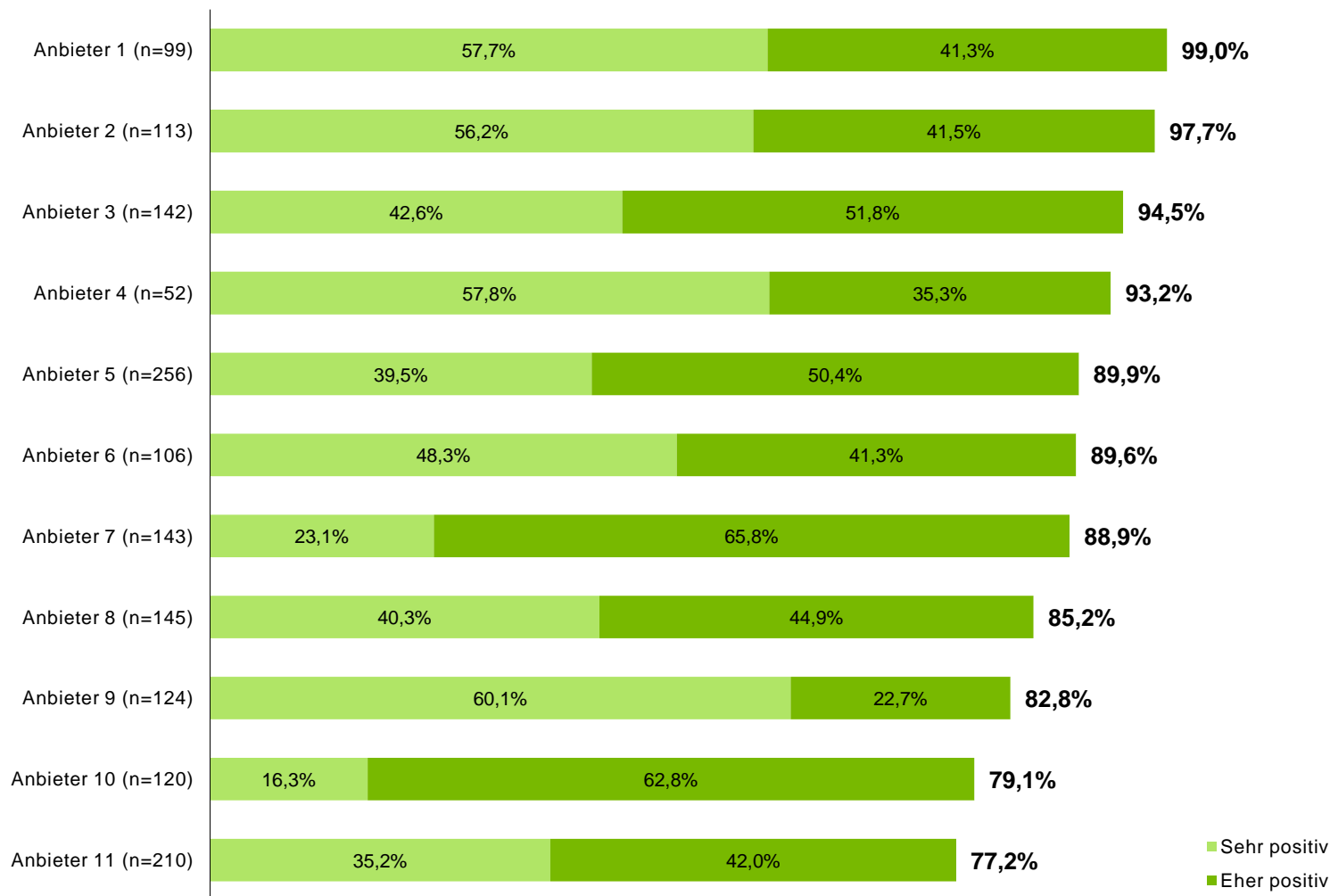
Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
absolut	n=4.349	n=2.402	n=1.947	n=720	n=1.426	n=1.620	n=583
Anbieter 1	49,7%	52,4%	46,3%	47,7%	51,8%	49,6%	47,3%
Anbieter 2	26,0%	28,0%	23,5%	26,4%	23,7%	26,0%	30,8%
Anbieter 3	20,9%	22,9%	18,5%	22,4%	21,1%	20,0%	21,3%
Anbieter 4	16,5%	15,4%	17,9%	18,8%	18,6%	14,2%	14,8%
Anbieter 5	11,9%	12,4%	11,2%	10,4%	12,6%	11,3%	13,5%
Anbieter 6	10,6%	9,6%	11,7%	12,9%	9,3%	12,1%	6,5%
Anbieter 7	9,7%	7,4%	12,6%	9,2%	8,9%	10,8%	9,4%
Anbieter 8	3,6%	5,1%	1,7%	3,9%	3,2%	3,1%	5,3%
Anbieter 9	2,0%	1,7%	2,3%	3,2%	1,2%	1,8%	3,0%
Anbieter 10	1,4%	1,9%	0,7%	3,2%	1,2%	0,6%	1,7%
Anbieter 11	0,9%	1,3%	0,4%	3,1%	0,7%	0,4%	0,3%
Bei keinem der Genannten	4,8%	4,0%	5,7%	4,8%	5,3%	3,8%	6,2%

Bei welchen der folgenden Unternehmen aus dem Bereich XY waren Sie in den letzten 7 Tagen im stationären Handel, also in einer Filiale, einkaufen?
 || Basis: Stationärer Einkauf im Bereich XY in den letzten 7 Tagen || Mehrfach-Nennung möglich

Der erste Eindruck

Top-2-Box: Sehr positiv/ Eher positiv



[...] Wie war alles in allem Ihr erster Eindruck, als Sie die Filiale das letzte Mal betreten haben? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Der erste Eindruck

Top-2-Box: Sehr positiv/ Eher positiv | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=99)	99,0%	97,6%	99,9%	99,8%	96,7%	99,6%	99,7%
Anbieter 2 (n=113)	97,7%	97,6%	97,9%	92,8%	96,2%	98,8%	99,1%
Anbieter 3 (n=142)	94,5%	95,7%	93,2%	94,9%	96,0%	98,2%	69,5%
Anbieter 4 (n=52)	93,2%	91,3%	97,9%	88,8%	94,6%	89,9%	99,8%
Anbieter 5 (n=256)	89,9%	97,0%	79,9%	94,5%	89,5%	87,4%	93,6%
Anbieter 6 (n=106)	89,6%	96,1%	83,0%	91,9%	97,1%	83,0%	99,5%
Anbieter 7 (n=143)	88,9%	94,3%	80,9%	98,7%	92,7%	93,5%	61,8%
Anbieter 8 (n=145)	85,2%	81,9%	90,2%	70,1%	85,2%	86,5%	99,5%
Anbieter 9 (n=124)	82,8%	62,1%	99,9%	99,6%	65,0%	99,4%	51,2%
Anbieter 10 (n=120)	79,1%	73,6%	100,0%	41,3%	99,1%	98,2%	99,8%
Anbieter 11 (n=210)	77,2%	76,5%	81,6%	67,7%	87,5%	98,9%	42,1%

[...] Wie war alles in allem Ihr erster Eindruck, als Sie die Filiale das letzte Mal betreten haben? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

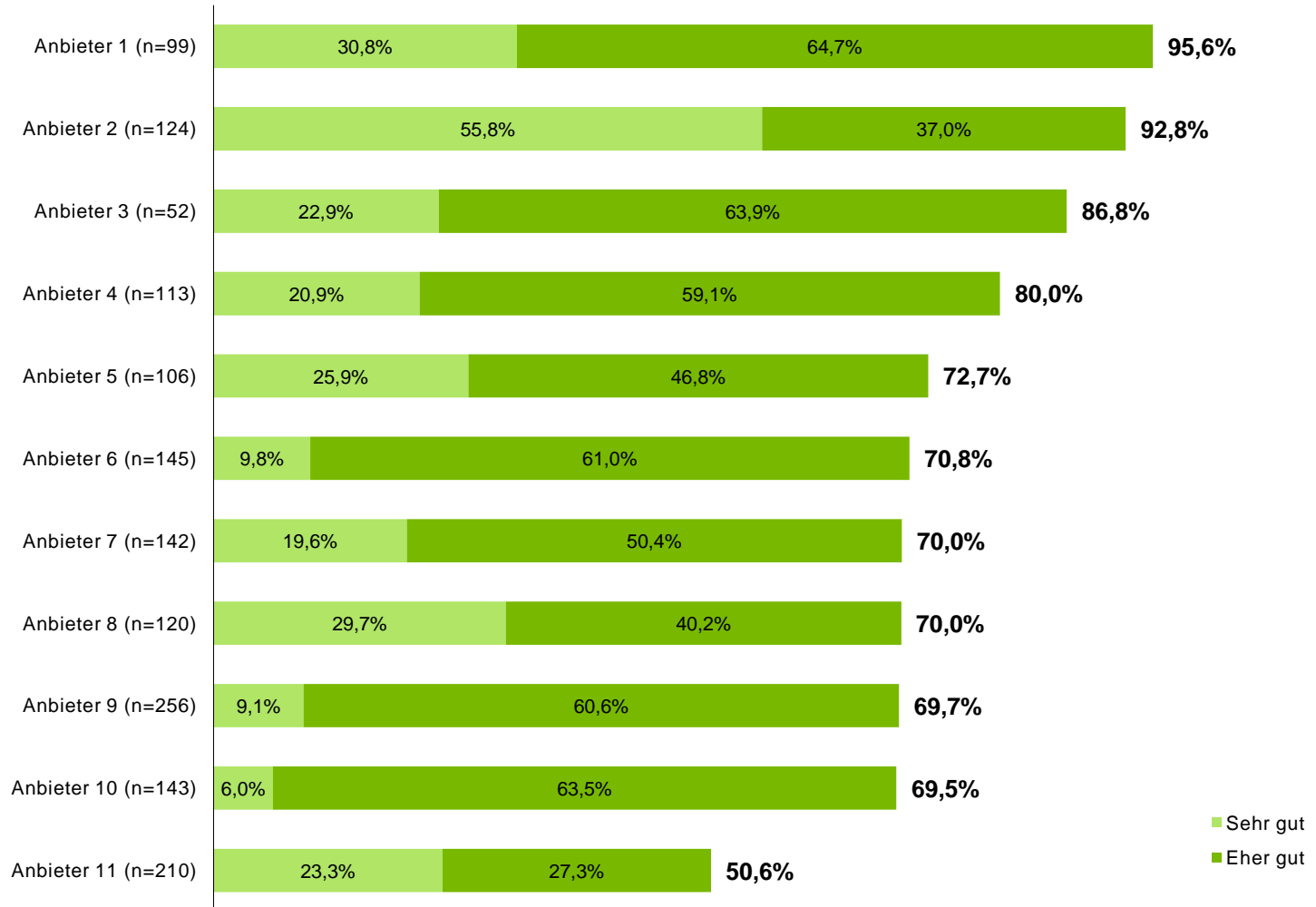
Gestaltung der Filiale

	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7	Anbieter 8	Anbieter 9	Anbieter 10	Anbieter 11
absolut	n=143	n=99	n=106	n=113	n=145	n=142	n=256	n=120	n=124	n=210	n=52
Freundlich	16,7%	64,8%	48,2%	45,4%	30,9%	40,9%	33,9%	49,2%	65,4%	28,4%	37,7%
Qualitätsvoll/ hochwertig	19,0%	21,4%	39,2%	35,3%	22,6%	25,6%	18,0%	13,2%	38,6%	9,5%	36,5%
Funktional/ nüchtern	50,6%	8,3%	26,2%	31,7%	55,8%	34,4%	51,0%	20,9%	8,5%	3,6%	54,9%
Frisch	3,5%	17,8%	14,2%	14,5%	1,8%	12,6%	6,5%	23,0%	22,4%	12,8%	7,9%
Gemütlich/ heimelig	10,0%	22,5%	25,1%	11,2%	8,4%	14,5%	7,3%	37,0%	38,4%	24,9%	13,1%
Traditionell/ konservativ	20,1%	11,0%	6,2%	27,1%	22,6%	45,6%	25,1%	13,4%	1,4%	7,0%	23,5%
Familiär	5,8%	2,5%	6,6%	20,6%	6,2%	12,5%	3,1%	7,2%	31,7%	2,8%	12,1%
Überladen	17,1%	10,5%	17,5%	12,7%	14,0%	7,7%	14,9%	2,9%	3,0%	9,0%	7,4%
Kühl	19,8%	16,4%	12,0%	2,8%	11,7%	12,5%	10,3%	17,3%	1,9%	5,2%	7,8%
Hipp/ stylisch	1,2%	0,4%	5,8%	0,9%	3,2%	1,3%	1,3%	4,9%	2,4%	34,7%	2,1%
Natürlich/ biologisch	2,2%	38,3%	29,1%	3,1%	2,4%	10,1%	3,6%	7,1%	36,8%	18,9%	1,3%
Liebles	25,6%	1,2%	5,1%	5,7%	17,3%	6,8%	10,7%	0,6%	4,2%	28,1%	4,6%
Nichts davon trifft zu	1,3%	1,9%	2,3%	0,5%	1,4%	0,3%	1,9%	3,1%	5,5%	2,4%	1,6%

Wie würden Sie die Gestaltung der Filiale am ehesten beschreiben? Bitte wählen Sie bis zu 3 Eigenschaften aus, die Ihrer Einschätzung nach am besten zu dieser Filiale passen. || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen || Mehrfach-Nennung möglich

Architektur/ Inneneinrichtung/ Design

Top-2-Box: Sehr gut/ Eher gut



Wie gefällt Ihnen die Architektur bzw. Gestaltung (Inneneinrichtung/ Design) der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Architektur/ Inneneinrichtung/ Design

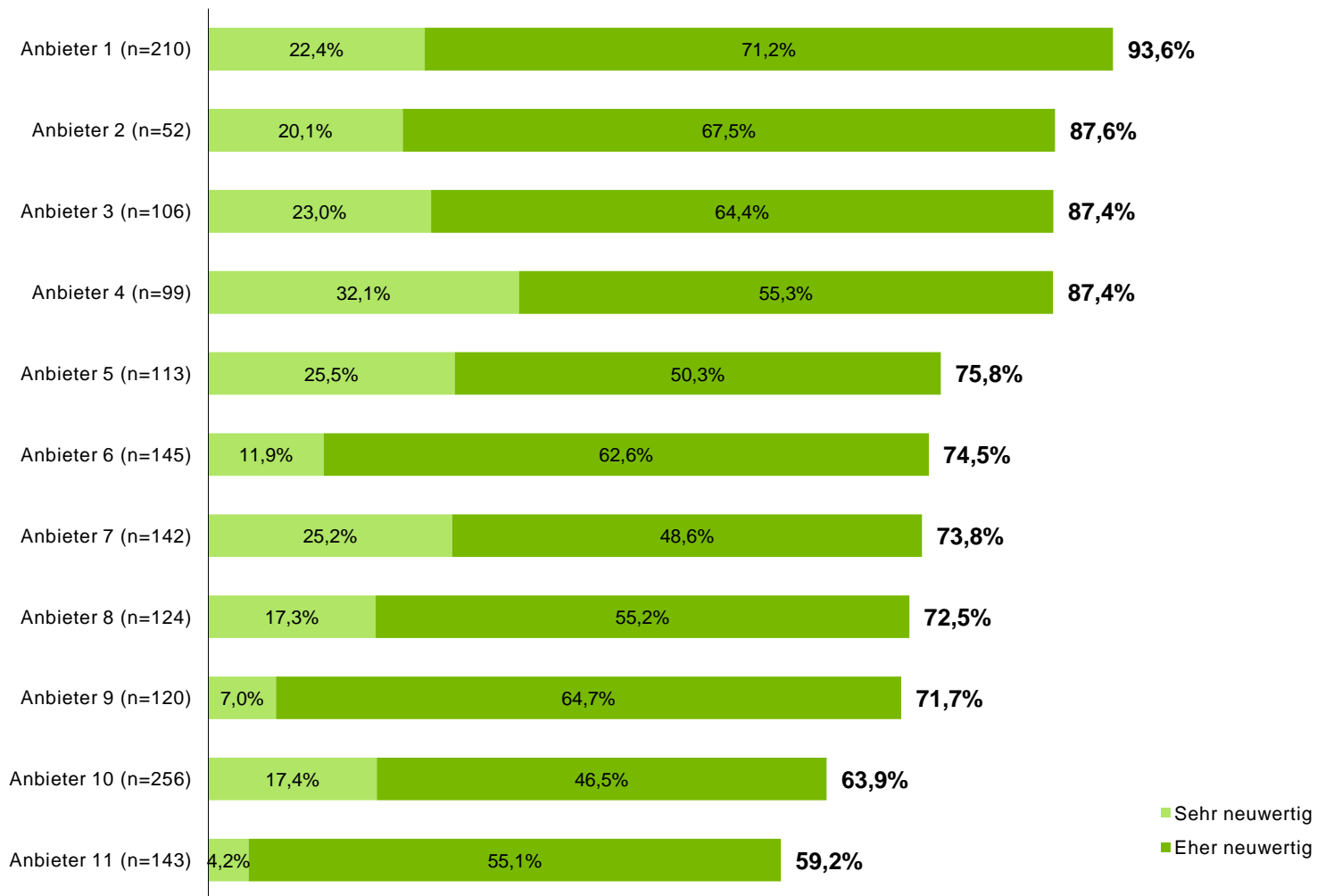
Top-2-Box: Sehr gut/ Eher gut | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=99)	95,6%	95,6%	95,6%	99,2%	88,6%	98,0%	99,8%
Anbieter 2 (n=124)	92,8%	93,6%	92,1%	82,4%	86,9%	97,3%	93,2%
Anbieter 3 (n=52)	86,8%	86,8%	86,8%	75,4%	86,1%	89,9%	91,3%
Anbieter 4 (n=113)	80,0%	91,7%	64,6%	81,5%	73,9%	78,1%	91,2%
Anbieter 5 (n=106)	72,7%	79,0%	66,3%	69,9%	86,9%	62,7%	92,2%
Anbieter 6 (n=145)	70,8%	81,2%	54,9%	71,1%	75,1%	53,7%	93,4%
Anbieter 7 (n=142)	70,0%	83,9%	55,3%	88,5%	84,1%	46,1%	69,5%
Anbieter 8 (n=120)	70,0%	64,2%	91,9%	36,5%	75,3%	99,1%	91,2%
Anbieter 9 (n=256)	69,7%	74,3%	63,4%	76,2%	62,7%	69,0%	86,7%
Anbieter 10 (n=143)	69,5%	75,1%	61,2%	91,2%	68,9%	56,3%	77,9%
Anbieter 11 (n=210)	50,6%	45,9%	81,6%	56,4%	23,4%	97,2%	2,3%

Wie gefällt Ihnen die Architektur bzw. Gestaltung (Inneneinrichtung/ Design) der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Zustand der Einrichtung/ Ausstattung

Top-2-Box: Sehr neuwertig/ Eher neuwertig



Wie würden Sie den Zustand der Einrichtung/ Ausstattung der Filiale alles in allem einschätzen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Zustand der Einrichtung/ Ausstattung

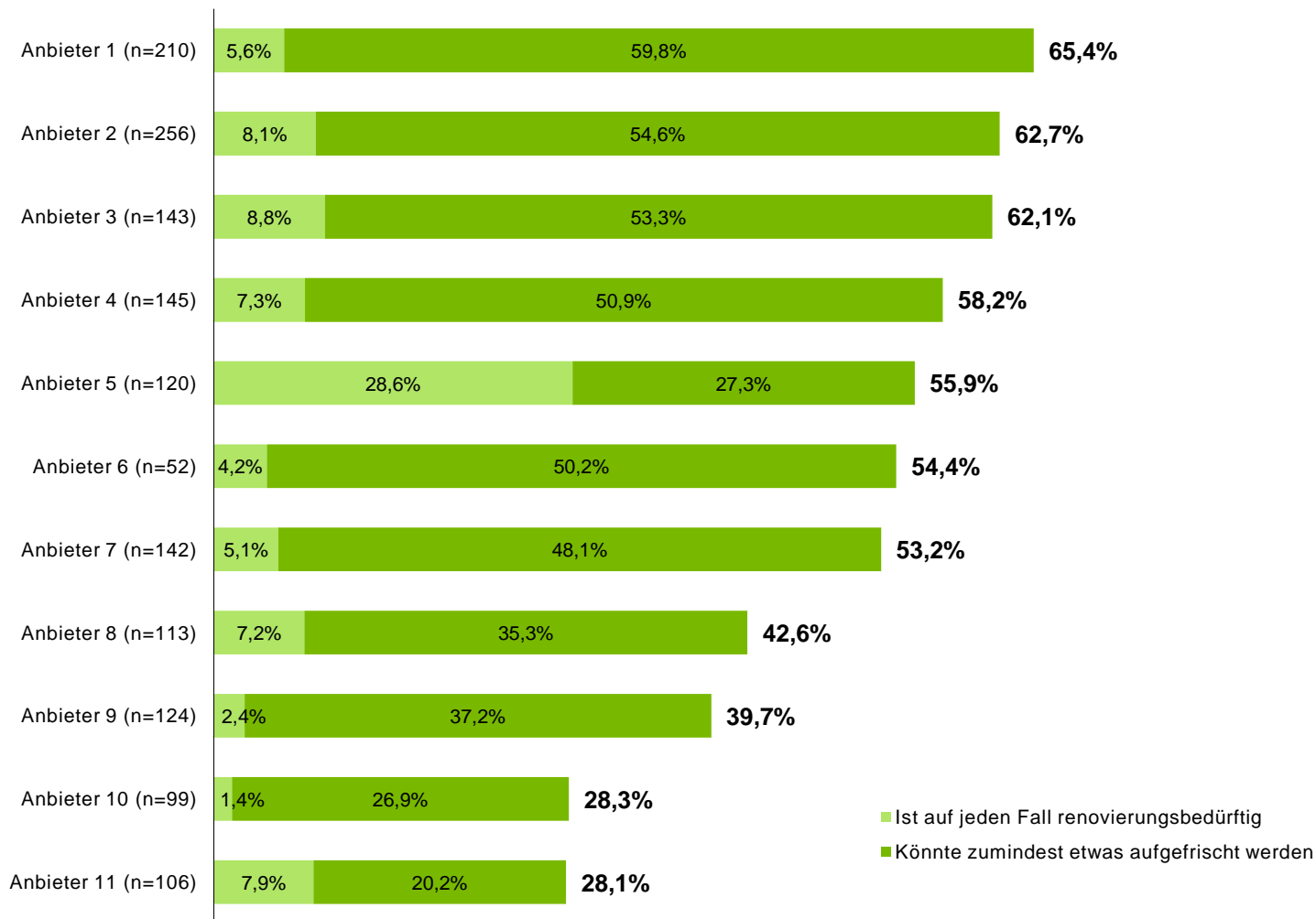
Top-2-Box: Sehr neuwertig/ Eher neuwertig | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=210)	93,6%	95,4%	81,6%	95,7%	87,5%	99,2%	1,3%
Anbieter 2 (n=52)	87,6%	89,9%	79,1%	72,7%	78,5%	95,2%	97,1%
Anbieter 3 (n=106)	87,4%	93,9%	80,8%	94,6%	88,3%	83,7%	87,2%
Anbieter 4 (n=99)	87,4%	83,1%	90,5%	95,2%	86,0%	95,0%	43,5%
Anbieter 5 (n=113)	75,8%	83,0%	66,3%	77,3%	69,5%	72,5%	88,9%
Anbieter 6 (n=145)	74,5%	78,6%	68,3%	78,2%	72,6%	63,2%	91,5%
Anbieter 7 (n=142)	73,8%	84,1%	62,9%	78,6%	73,9%	72,2%	69,5%
Anbieter 8 (n=124)	72,5%	97,6%	51,8%	82,4%	56,3%	64,7%	92,3%
Anbieter 9 (n=120)	71,7%	64,2%	100,0%	41,3%	75,3%	94,1%	93,4%
Anbieter 10 (n=256)	63,9%	69,3%	56,4%	83,5%	61,1%	52,4%	89,4%
Anbieter 11 (n=143)	59,2%	68,2%	46,0%	77,2%	60,1%	48,4%	63,6%

Wie würden Sie den Zustand der Einrichtung/ Ausstattung der Filiale alles in allem einschätzen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Filiale ist renovierungsbedürftig

Top-2-Box: Ist auf jeden Fall renovierungsbedürftig/ Könnte zumindest etwas aufgefrischt werden



Würden Sie sagen, dass die Filiale renovierungsbedürftig ist bzw. ein bisschen aufgefrischt werden könnte? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Filiale ist renovierungsbedürftig

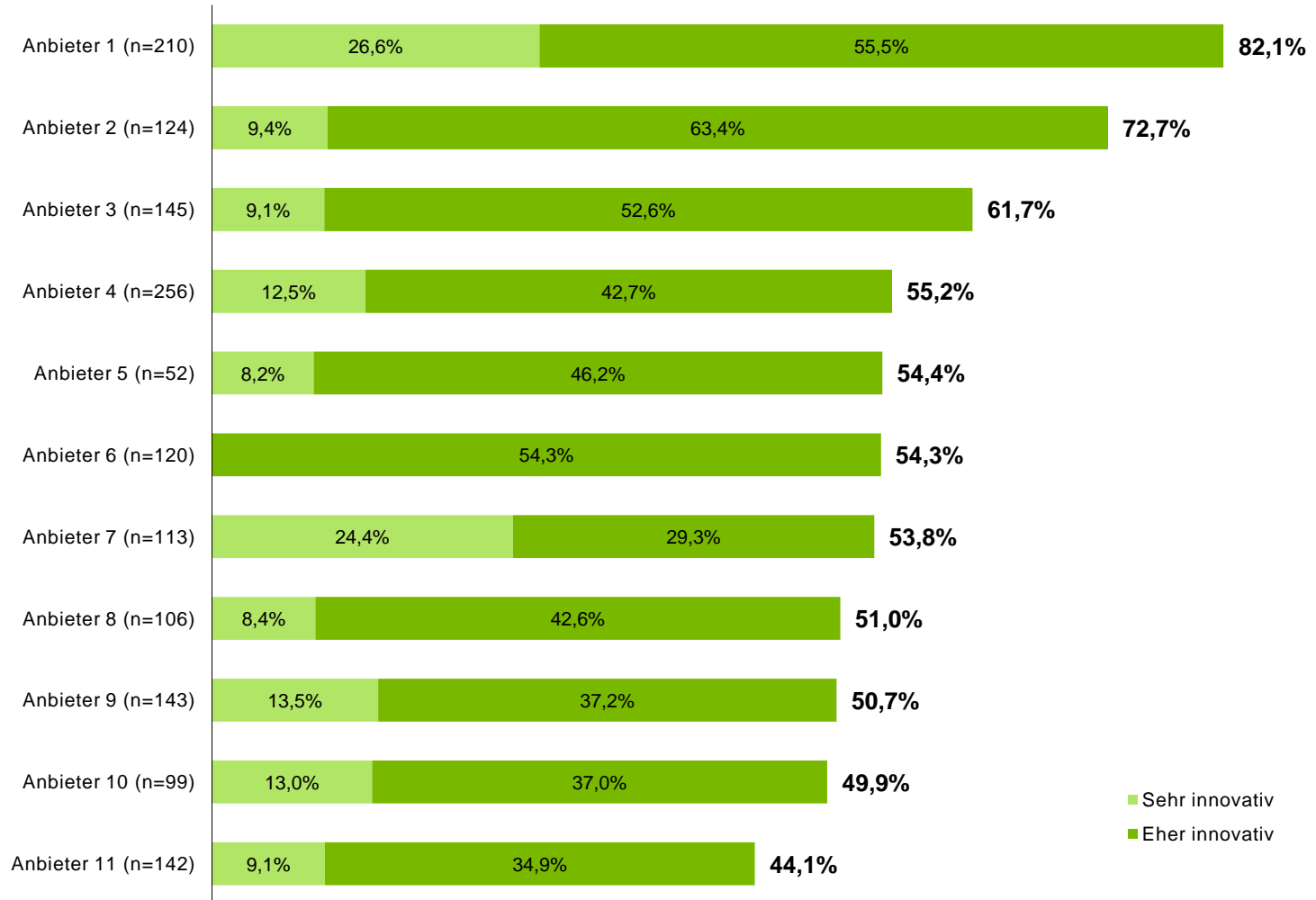
Top-2-Box: Ist auf jeden Fall renovierungsbedürftig/ Könnte zumindest etwas aufgefrischt werden | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=210)	65,4%	63,2%	66,7%	70,2%	65,8%	63,2%	60,1%
Anbieter 2 (n=256)	62,7%	62,9%	62,4%	52,2%	70,5%	62,9%	51,7%
Anbieter 3 (n=143)	62,1%	62,1%	62,1%	58,6%	70,1%	67,7%	38,8%
Anbieter 4 (n=145)	58,2%	56,0%	61,5%	56,3%	54,2%	70,1%	42,0%
Anbieter 5 (n=120)	55,9%	54,0%	63,3%	93,5%	75,3%	3,2%	14,2%
Anbieter 6 (n=52)	54,4%	53,1%	59,2%	54,5%	52,4%	61,7%	45,0%
Anbieter 7 (n=142)	53,2%	47,9%	58,9%	60,9%	63,4%	43,9%	30,5%
Anbieter 8 (n=113)	42,6%	34,2%	53,6%	33,3%	52,1%	51,9%	13,2%
Anbieter 9 (n=124)	39,7%	43,1%	36,9%	85,9%	32,4%	17,7%	55,6%
Anbieter 10 (n=99)	28,3%	36,8%	22,1%	33,6%	40,7%	10,2%	65,6%
Anbieter 11 (n=106)	28,1%	17,4%	39,0%	33,9%	27,0%	27,7%	12,8%

Würden Sie sagen, dass die Filiale renovierungsbedürftig ist bzw. ein bisschen aufgefrischt werden könnte? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Innovationsgrad der Ausstattung

Top-2-Box: Sehr innovativ/ Eher innovativ



Wie innovativ würden Sie die Ausstattung der Filiale einschätzen [...] ? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Innovationsgrad der Ausstattung

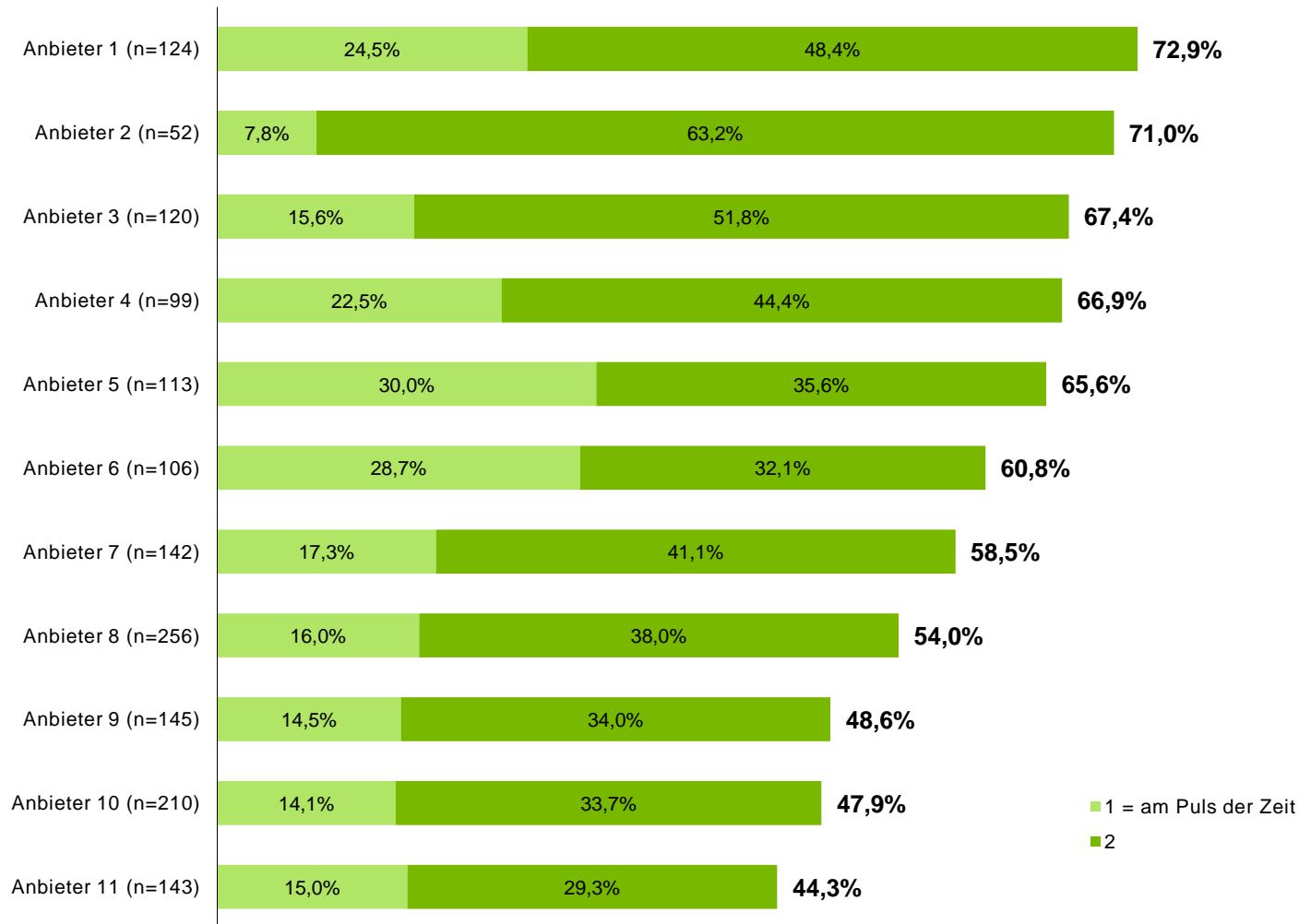
Top-2-Box: Sehr innovativ/ Eher innovativ | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=210)	82,1%	82,2%	81,6%	95,4%	84,4%	4,2%	3,1%
Anbieter 2 (n=124)	72,7%	74,9%	70,9%	68,3%	70,1%	95,1%	30,9%
Anbieter 3 (n=145)	61,7%	62,7%	60,2%	79,6%	56,7%	54,6%	68,0%
Anbieter 4 (n=256)	55,2%	50,2%	62,1%	58,9%	46,5%	62,1%	51,0%
Anbieter 5 (n=52)	54,4%	54,8%	53,1%	36,6%	56,5%	55,2%	63,7%
Anbieter 6 (n=120)	54,3%	45,8%	86,3%	54,6%	96,1%	89,3%	17,4%
Anbieter 7 (n=113)	53,8%	58,8%	47,1%	54,3%	42,8%	47,3%	93,4%
Anbieter 8 (n=106)	51,0%	60,1%	41,8%	35,7%	57,8%	55,1%	31,5%
Anbieter 9 (n=143)	50,7%	58,0%	39,9%	73,3%	57,2%	42,7%	33,7%
Anbieter 10 (n=99)	49,9%	60,1%	42,5%	64,6%	68,0%	39,7%	17,2%
Anbieter 11 (n=142)	44,1%	46,9%	41,1%	61,8%	52,4%	28,5%	34,1%

Wie innovativ würden Sie die Ausstattung der Filiale einschätzen [...]? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Modernität

Top-2-Box: 1 = am Puls der Zeit/ 2



In Summe war die Filiale ... || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Modernität

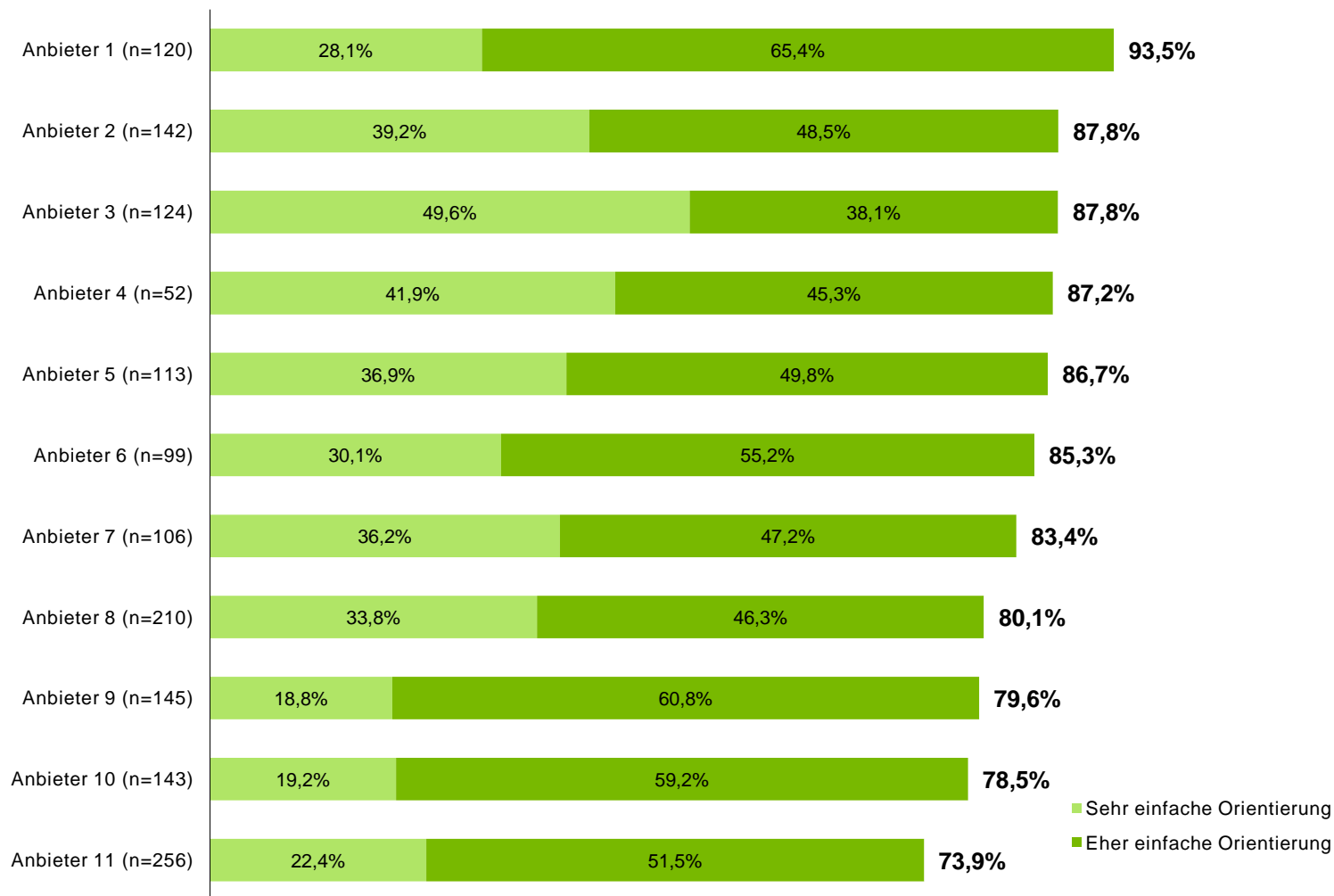
Top-2-Box: 1 = am Puls der Zeit/ 2 | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	72,9%	79,4%	67,5%	82,4%	72,5%	82,3%	44,4%
Anbieter 2 (n=52)	71,0%	69,3%	77,4%	36,6%	59,3%	80,1%	89,1%
Anbieter 3 (n=120)	67,4%	65,0%	76,7%	43,1%	59,1%	89,7%	99,0%
Anbieter 4 (n=99)	66,9%	61,6%	70,8%	70,3%	62,4%	73,8%	43,5%
Anbieter 5 (n=113)	65,6%	73,0%	55,9%	65,2%	52,3%	66,0%	100,0%
Anbieter 6 (n=106)	60,8%	71,0%	50,6%	48,7%	70,5%	59,6%	67,1%
Anbieter 7 (n=142)	58,5%	69,8%	46,5%	69,7%	53,7%	54,9%	69,5%
Anbieter 8 (n=256)	54,0%	55,5%	51,8%	63,1%	42,8%	55,3%	72,6%
Anbieter 9 (n=145)	48,6%	56,3%	36,7%	36,4%	56,1%	31,1%	86,0%
Anbieter 10 (n=210)	47,9%	52,4%	18,4%	51,7%	23,4%	87,9%	2,3%
Anbieter 11 (n=143)	44,3%	49,2%	37,2%	72,6%	46,4%	37,5%	27,2%

In Summe war die Filiale ... || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Orientierung in der Filiale

Top-2-Box: Sehr einfache Orientierung/ Eher einfache Orientierung



Wie schwierig bzw. einfach haben Sie die Orientierung in der Filiale empfunden? Das heißt, wie leicht ist es Ihnen gefallen, sich im Geschäft zurecht zu finden, die Produkte zu finden, die Sie gesucht haben, die Kassen zu finden etc.? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Orientierung in der Filiale

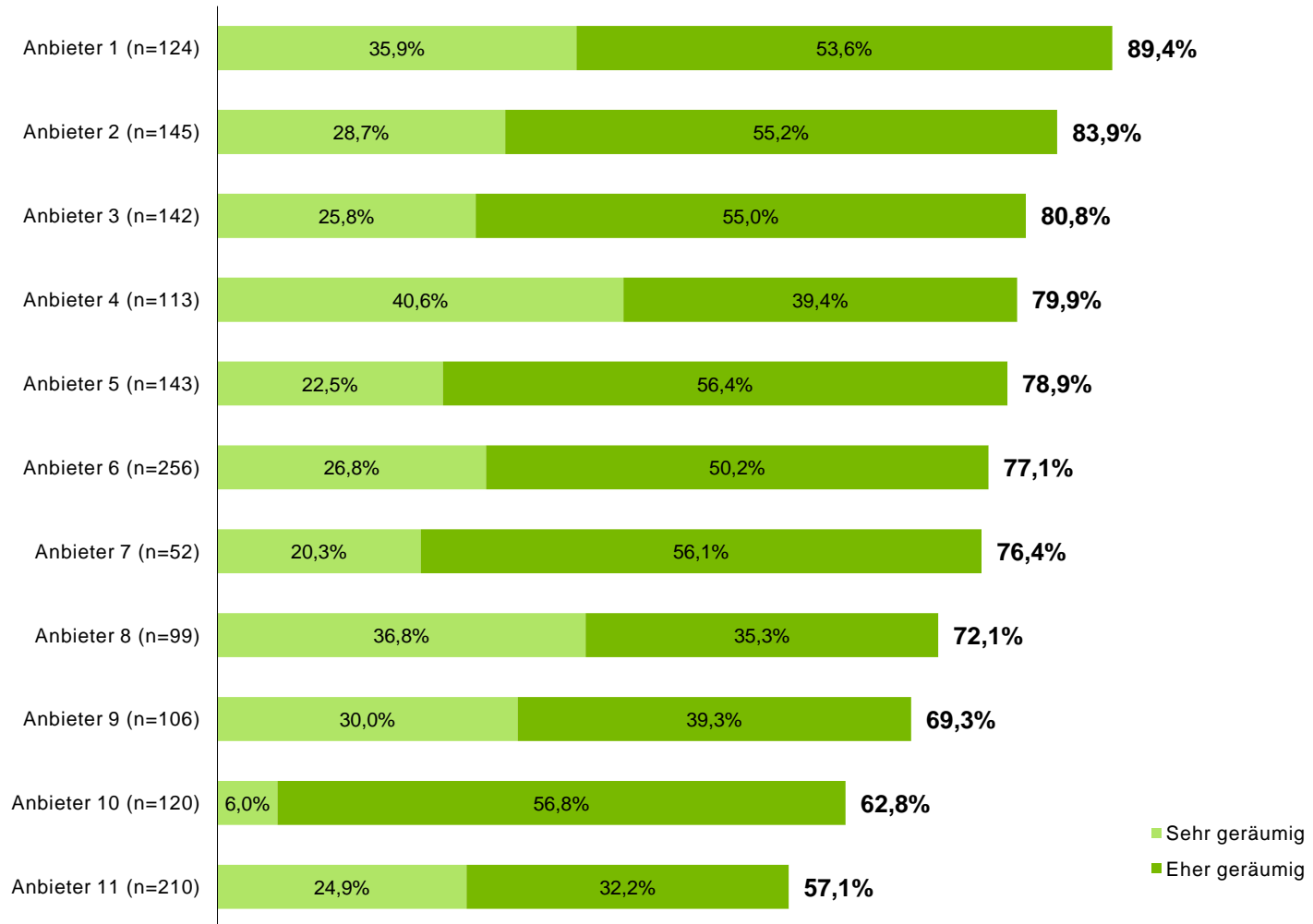
Top-2-Box: Sehr einfache Orientierung/ Eher einfache Orientierung | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=120)	93,5%	91,8%	9,5%	81,9%	96,1%	97,8%	99,1%
Anbieter 2 (n=142)	87,8%	85,6%	90,1%	85,9%	88,8%	91,8%	69,5%
Anbieter 3 (n=124)	87,8%	93,6%	82,9%	68,3%	69,2%	99,2%	94,4%
Anbieter 4 (n=52)	87,2%	86,4%	90,2%	75,1%	87,6%	89,9%	91,3%
Anbieter 5 (n=113)	86,7%	94,5%	76,5%	91,8%	81,1%	85,4%	95,1%
Anbieter 6 (n=99)	85,3%	80,3%	88,9%	93,4%	87,1%	90,2%	43,5%
Anbieter 7 (n=106)	83,4%	91,6%	75,2%	67,7%	93,3%	84,5%	79,9%
Anbieter 8 (n=210)	80,1%	77,0%	89,4%	71,6%	89,5%	99,3%	91,2%
Anbieter 9 (n=145)	79,6%	74,3%	87,7%	65,0%	81,7%	76,2%	98,5%
Anbieter 10 (n=143)	78,5%	80,9%	74,8%	72,9%	73,6%	83,2%	82,2%
Anbieter 11 (n=256)	73,9%	83,3%	60,8%	77,2%	67,1%	73,6%	93,6%

Wie schwierig bzw. einfach haben Sie die Orientierung in der Filiale empfunden? Das heißt, wie leicht ist es Ihnen gefallen, sich im Geschäft zurecht zu finden, die Produkte zu finden, die Sie gesucht haben, die Kassen zu finden etc.? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Platzangebot

Top-2-Box: Sehr geräumig/ Eher geräumig



Wie würden Sie das Platzangebot in der Filiale bewerten? Inwieweit ist im Rahmen der gegebenen Räumlichkeiten ausreichend Platz in den Gängen, zwischen den Regalen etc. vorhanden? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Platzangebot

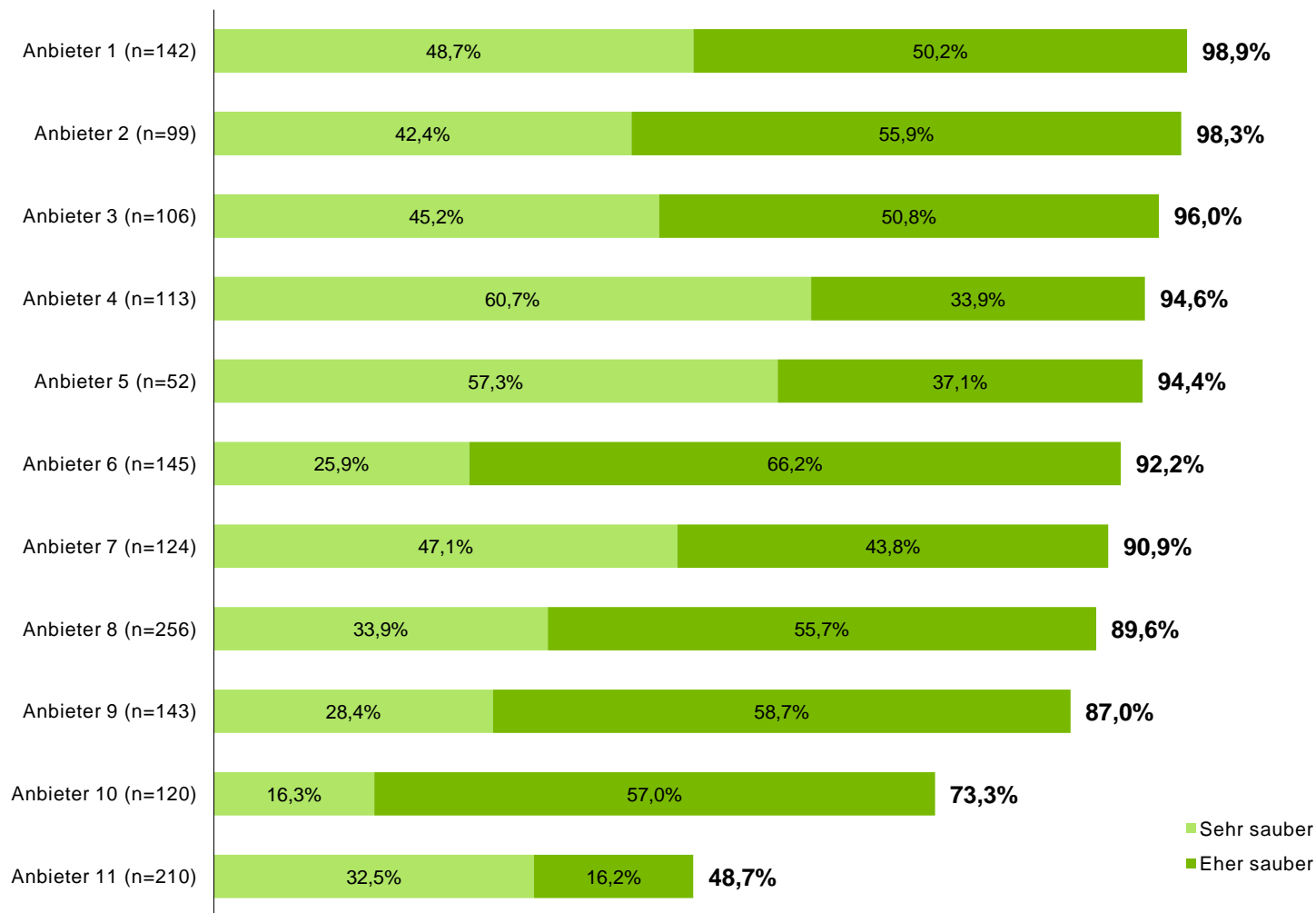
Top-2-Box: Sehr geräumig/ Eher geräumig | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	89,4%	89,1%	89,7%	82,4%	86,7%	95,1%	86,5%
Anbieter 2 (n=145)	83,9%	81,2%	88,1%	84,9%	84,0%	76,2%	98,7%
Anbieter 3 (n=142)	80,8%	81,9%	79,6%	92,7%	75,9%	82,1%	69,5%
Anbieter 4 (n=113)	79,9%	77,1%	83,6%	73,0%	73,3%	87,8%	81,7%
Anbieter 5 (n=143)	78,9%	77,9%	80,4%	82,2%	73,8%	83,3%	75,1%
Anbieter 6 (n=256)	77,1%	80,8%	71,9%	73,8%	64,4%	86,2%	89,4%
Anbieter 7 (n=52)	76,4%	73,6%	86,6%	83,8%	79,9%	67,0%	81,3%
Anbieter 8 (n=99)	72,1%	82,0%	64,8%	88,3%	79,0%	67,8%	43,5%
Anbieter 9 (n=106)	69,3%	70,8%	67,8%	29,7%	85,1%	76,9%	67,1%
Anbieter 10 (n=120)	62,8%	64,2%	57,5%	16,3%	75,3%	99,4%	87,9%
Anbieter 11 (n=210)	57,1%	53,4%	81,6%	67,5%	23,4%	78,5%	71,2%

Wie würden Sie das Platzangebot in der Filiale bewerten? Inwieweit ist im Rahmen der gegebenen Räumlichkeiten ausreichend Platz in den Gängen, zwischen den Regalen etc. vorhanden? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Sauberkeit

Top-2-Box: Sehr sauber/ Eher sauber



Wie würden Sie die Sauberkeit der Filiale bei Ihrem letzten Besuch bewerten? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Sauberkeit

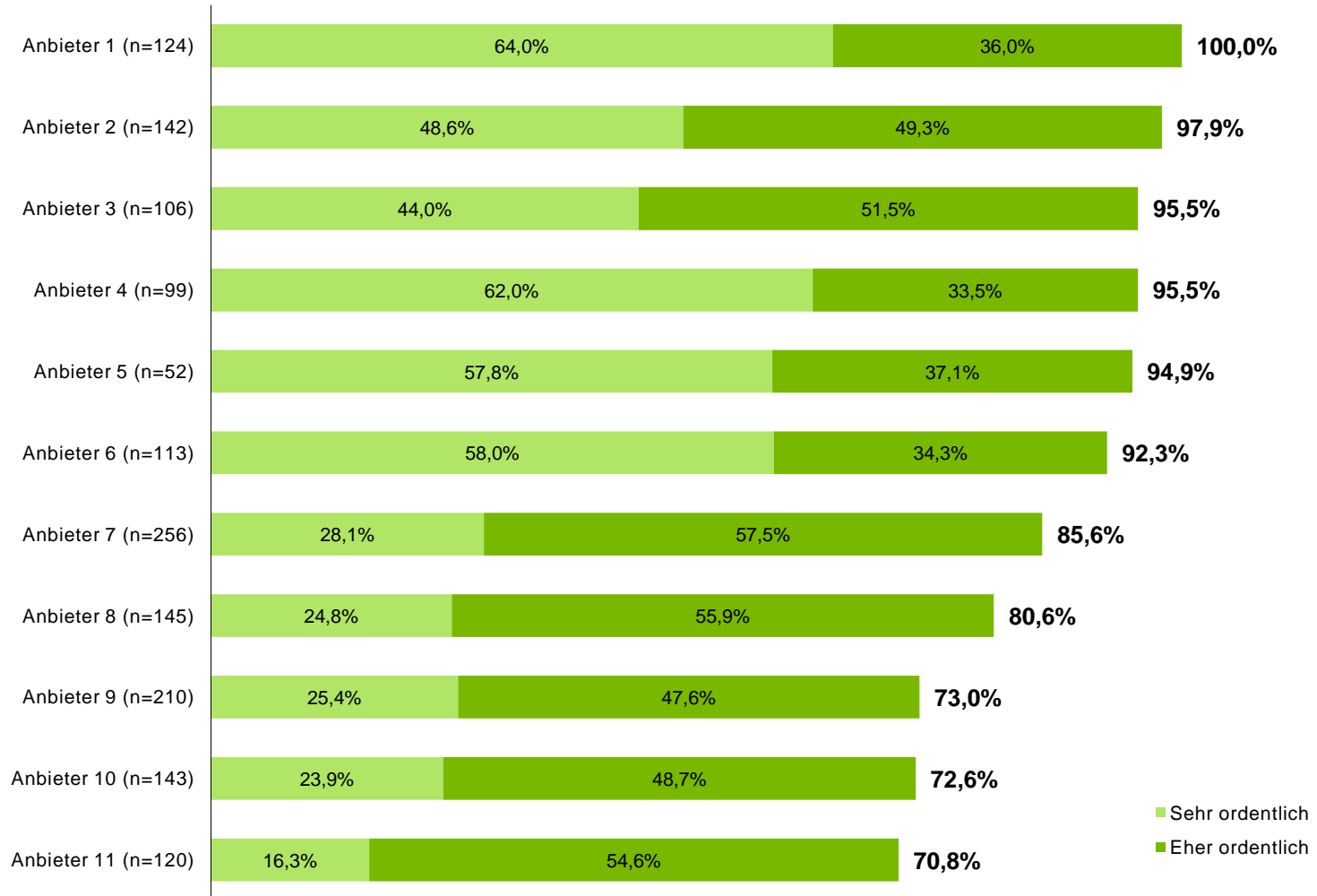
Top-2-Box: Sehr sauber/ Eher sauber | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=142)	98,9%	98,2%	99,6%	99,3%	97,0%	99,1%	99,8%
Anbieter 2 (n=99)	98,3%	99,6%	97,3%	99,2%	94,7%	99,1%	99,0%
Anbieter 3 (n=106)	96,0%	98,0%	94,1%	97,4%	96,0%	95,1%	99,3%
Anbieter 4 (n=113)	94,6%	97,6%	90,7%	97,4%	93,7%	92,6%	96,5%
Anbieter 5 (n=52)	94,4%	95,7%	89,6%	88,8%	87,2%	98,5%	97,5%
Anbieter 6 (n=145)	92,2%	89,9%	95,6%	72,1%	91,3%	94,3%	95,1%
Anbieter 7 (n=124)	90,9%	79,9%	95,4%	45,8%	96,0%	98,4%	97,3%
Anbieter 8 (n=256)	89,6%	95,3%	81,8%	91,9%	89,4%	86,4%	99,2%
Anbieter 9 (n=143)	87,0%	87,0%	87,2%	92,1%	85,6%	88,4%	81,4%
Anbieter 10 (n=120)	73,3%	66,2%	89,1%	25,0%	93,4%	99,7%	94,3%
Anbieter 11 (n=210)	48,7%	53,4%	18,4%	53,2%	23,4%	78,4%	85,7%

Wie würden Sie die Sauberkeit der Filiale bei Ihrem letzten Besuch bewerten? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Warenpräsentation

Top-2-Box: Sehr ordentlich/ Eher ordentlich



Warenpräsentation

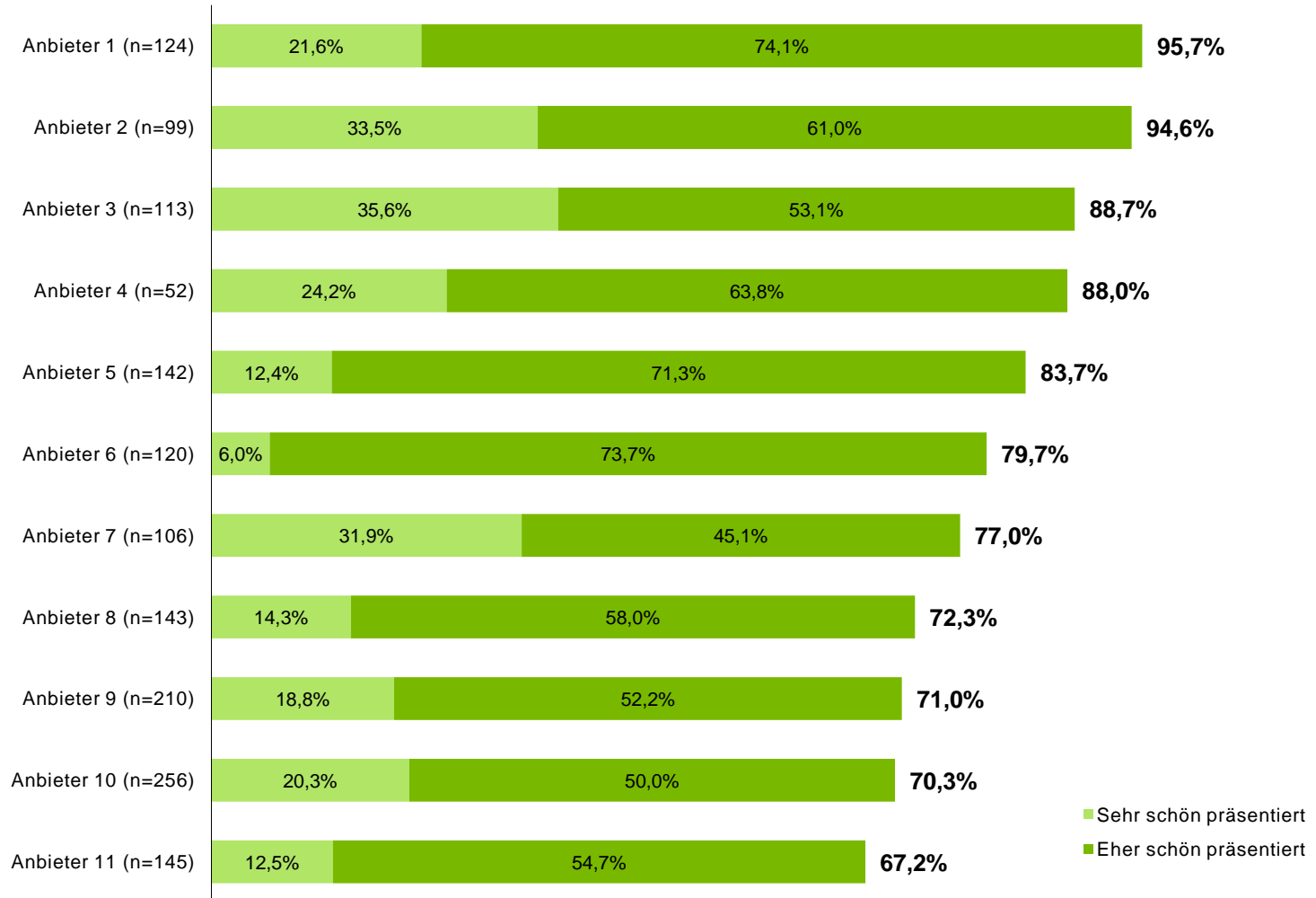
Top-2-Box: Sehr ordentlich/ Eher ordentlich | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=142)	97,9%	97,5%	98,4%	95,0%	98,8%	98,2%	99,0%
Anbieter 3 (n=106)	95,5%	98,6%	92,4%	97,8%	95,6%	94,0%	99,5%
Anbieter 4 (n=99)	95,5%	95,2%	95,7%	92,6%	94,3%	96,3%	99,1%
Anbieter 5 (n=52)	94,9%	93,5%	97,4%	77,7%	94,6%	97,3%	98,4%
Anbieter 6 (n=113)	92,3%	94,0%	90,1%	76,6%	94,6%	92,6%	99,1%
Anbieter 7 (n=256)	85,6%	90,3%	79,1%	93,1%	79,9%	88,3%	82,5%
Anbieter 8 (n=145)	80,6%	77,3%	85,7%	74,5%	87,5%	74,8%	86,0%
Anbieter 9 (n=210)	73,0%	71,7%	81,6%	93,6%	25,4%	89,5%	24,3%
Anbieter 10 (n=143)	72,6%	76,3%	67,2%	89,4%	78,4%	56,3%	81,4%
Anbieter 11 (n=120)	70,8%	74,4%	57,5%	18,1%	35,3%	87,3%	88,3%

Inwieweit waren die Waren in der Filiale ordentlich präsentiert (z.B. sauber eingeschichtet)? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Inszenierung der Waren

Top-2-Box: Sehr schön präsentiert/ Eher schön präsentiert



Inszenierung der Waren

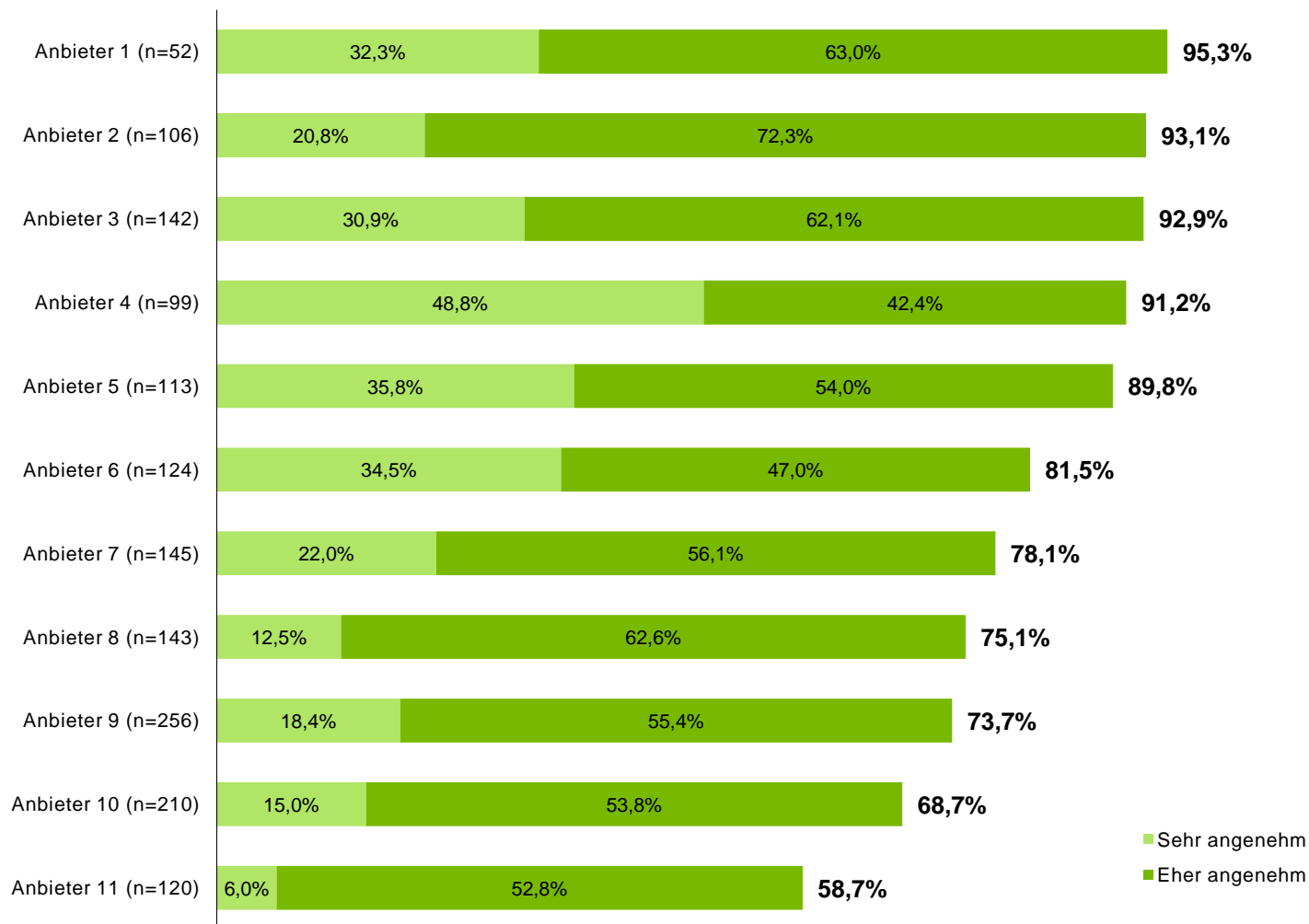
Top-2-Box: Sehr schön präsentiert / Eher schön präsentiert | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	95,7%	100,0%	92,1%	82,4%	99,8%	99,1%	93,2%
Anbieter 2 (n=99)	94,6%	94,7%	94,5%	98,2%	88,4%	96,3%	98,2%
Anbieter 3 (n=113)	88,7%	95,8%	79,5%	83,3%	82,2%	92,6%	97,8%
Anbieter 4 (n=52)	88,0%	89,1%	83,9%	75,4%	84,3%	89,9%	98,9%
Anbieter 5 (n=142)	83,7%	80,0%	87,6%	87,1%	82,1%	79,9%	93,4%
Anbieter 6 (n=120)	79,7%	74,3%	89,5%	43,0%	87,5%	89,6%	99,7%
Anbieter 7 (n=106)	77,0%	93,2%	60,5%	87,9%	90,2%	63,9%	79,9%
Anbieter 8 (n=143)	72,3%	70,9%	74,4%	82,5%	66,2%	73,2%	71,2%
Anbieter 9 (n=210)	71,0%	69,4%	81,6%	57,1%	87,5%	99,0%	34,4%
Anbieter 10 (n=256)	70,3%	71,3%	68,9%	69,2%	58,0%	77,2%	86,7%
Anbieter 11 (n=145)	67,2%	69,2%	64,1%	50,5%	63,3%	65,3%	87,6%

Inwieweit waren die Waren in der Filiale ansprechend in Szene gesetzt/ gut inszeniert? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Geräuschkulisse

Top-2-Box: Sehr angenehm/ Eher angenehm



Geräuschkulisse

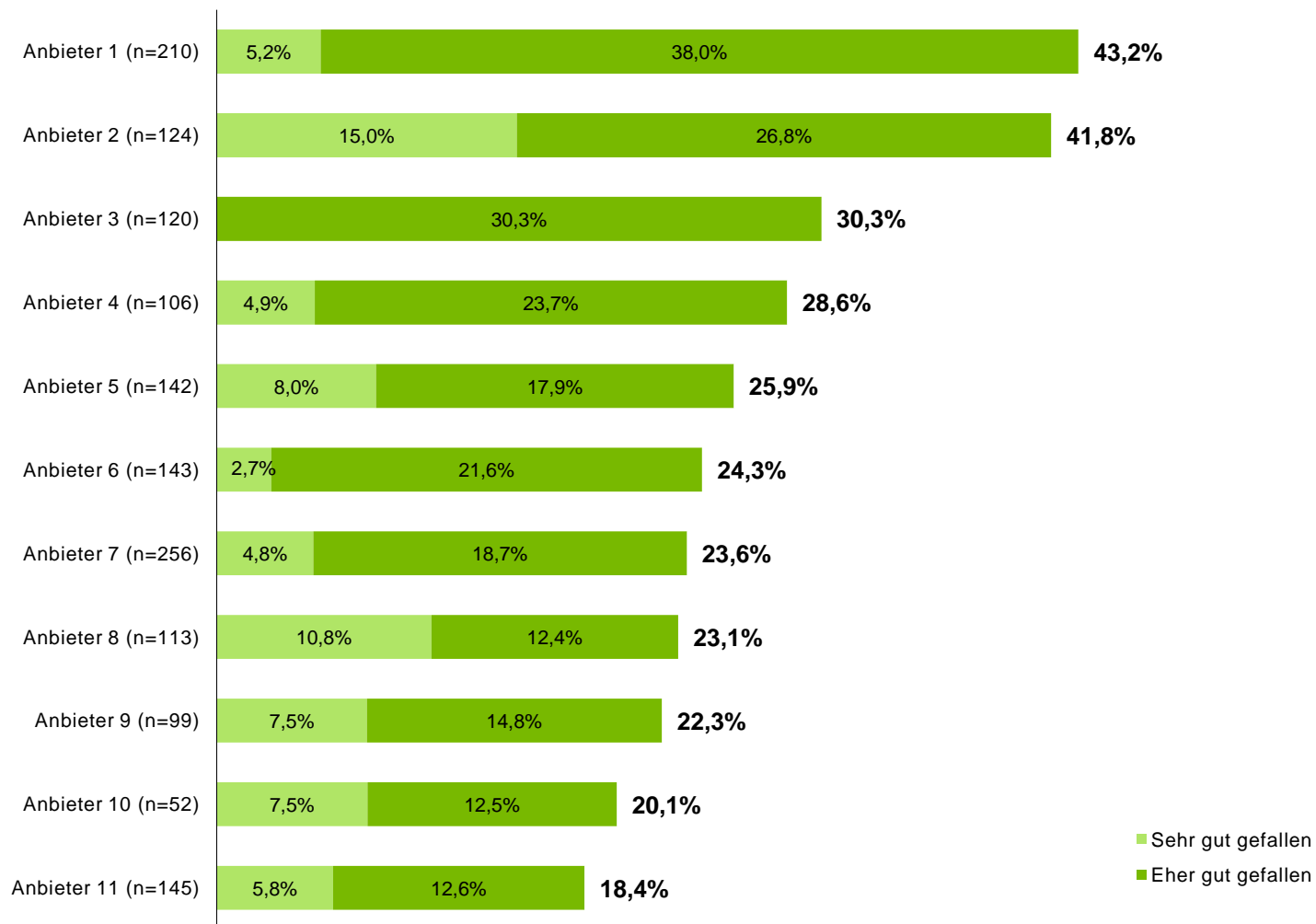
Top-2-Box: Sehr angenehm/ Eher angenehm | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=52)	95,3%	95,6%	94,2%	77,7%	95,9%	98,6%	99,2%
Anbieter 2 (n=106)	93,1%	96,1%	90,2%	86,9%	95,0%	94,0%	99,1%
Anbieter 3 (n=142)	92,9%	97,2%	88,4%	85,5%	94,9%	97,5%	69,5%
Anbieter 4 (n=99)	91,2%	96,4%	87,4%	90,3%	88,4%	91,5%	99,1%
Anbieter 5 (n=113)	89,8%	98,0%	79,1%	94,0%	89,1%	85,4%	92,1%
Anbieter 6 (n=124)	81,5%	59,3%	99,9%	45,8%	99,8%	99,6%	51,2%
Anbieter 7 (n=145)	78,1%	72,8%	86,0%	69,7%	82,9%	81,5%	69,5%
Anbieter 8 (n=143)	75,1%	77,7%	71,2%	84,0%	73,2%	63,1%	96,0%
Anbieter 9 (n=256)	73,7%	80,9%	63,8%	78,0%	76,9%	66,1%	86,7%
Anbieter 10 (n=210)	68,7%	76,4%	18,4%	53,2%	87,5%	86,7%	24,5%
Anbieter 11 (n=120)	58,7%	47,8%	100,0%	63,8%	79,4%	89,6%	17,4%

Wie haben Sie die Geräuschkulisse [...] in der Filiale bei Ihrem letzten Besuch alles in allem empfunden? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Hintergrundmusik

Top-2-Box: Sehr gut gefallen/ Eher gut gefallen



Wurde in der Filiale bei Ihrem letzten Besuch Hintergrundmusik gespielt und wenn ja, inwieweit hat sie Ihnen gefallen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Hintergrundmusik

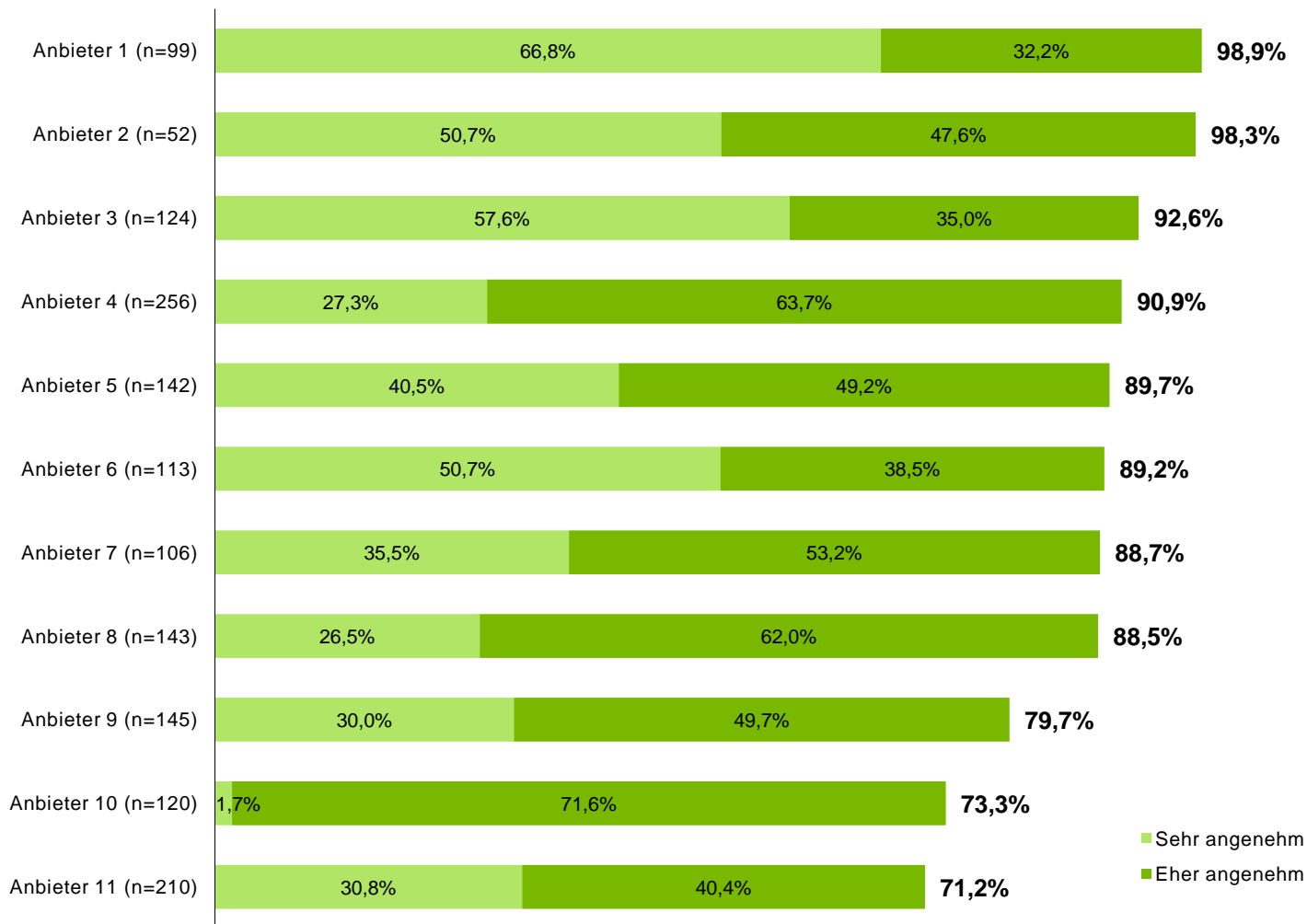
Top-2-Box: Sehr gut gefallen / Eher gut gefallen | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=210)	43,2%	45,6%	41,8%	47,5%	45,8%	43,1%	35,7%
Anbieter 2 (n=124)	41,8%	41,9%	41,8%	68,3%	35,0%	36,8%	37,7%
Anbieter 3 (n=120)	30,3%	20,9%	65,8%	25,0%	71,4%	21,1%	15,6%
Anbieter 4 (n=106)	28,6%	21,5%	35,8%	26,5%	25,5%	34,0%	27,9%
Anbieter 5 (n=142)	25,9%	25,9%	26,0%	39,4%	28,6%	14,3%	34,1%
Anbieter 6 (n=143)	24,3%	24,3%	24,4%	47,5%	27,8%	20,8%	2,5%
Anbieter 7 (n=256)	23,6%	23,0%	24,3%	39,9%	27,6%	16,0%	13,9%
Anbieter 8 (n=113)	23,1%	13,8%	35,4%	26,4%	18,9%	18,2%	45,1%
Anbieter 9 (n=99)	22,3%	38,7%	10,4%	55,6%	39,6%	2,0%	9,1%
Anbieter 10 (n=52)	20,1%	24,7%	3,0%	31,8%	30,1%	17,5%	3,5%
Anbieter 11 (n=145)	18,4%	25,1%	8,3%	21,3%	22,3%	17,2%	9,4%

Wurde in der Filiale bei Ihrem letzten Besuch Hintergrundmusik gespielt und wenn ja, inwieweit hat sie Ihnen gefallen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Lichtverhältnisse

Top-2-Box: Sehr angenehm/ Eher angenehm



Wie würden Sie die Lichtverhältnisse [...] in der Filiale alles in allem bewerten? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Lichtverhältnisse

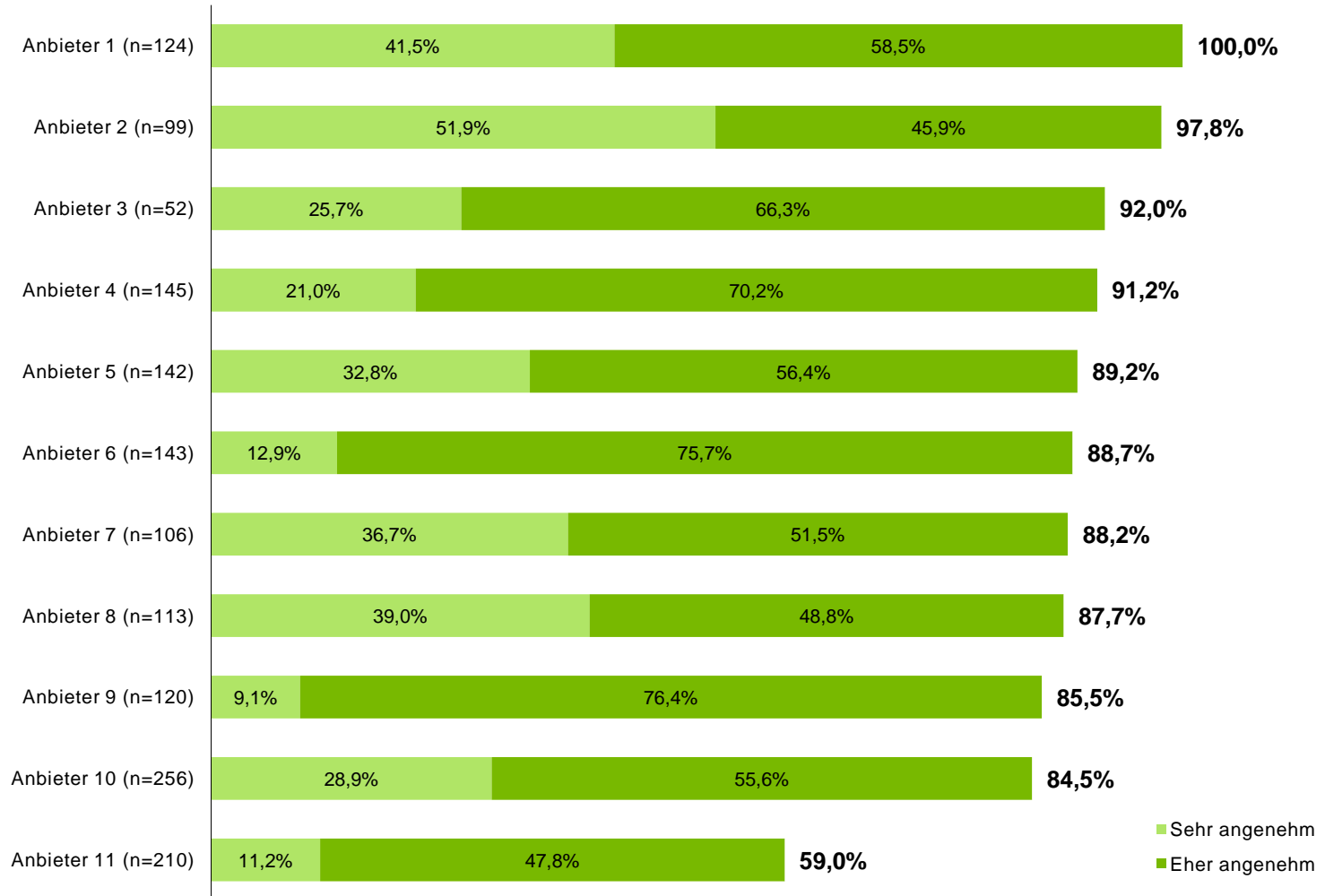
Top-2-Box: Sehr angenehm/ Eher angenehm | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=99)	98,9%	94,3%	98,2%	99,8%	96,5%	95,3%	99,6%
Anbieter 2 (n=52)	98,3%	97,9%	99,3%	94,1%	94,6%	99,5%	99,1%
Anbieter 3 (n=124)	92,6%	96,7%	86,5%	99,1%	97,5%	82,3%	89,4%
Anbieter 4 (n=256)	90,9%	93,0%	88,0%	91,5%	87,6%	92,8%	93,6%
Anbieter 5 (n=142)	89,7%	96,8%	82,2%	96,8%	90,8%	89,3%	69,5%
Anbieter 6 (n=113)	89,2%	94,0%	82,8%	76,0%	93,8%	85,4%	99,1%
Anbieter 7 (n=106)	88,7%	95,4%	77,3%	84,6%	89,5%	75,9%	99,8%
Anbieter 8 (n=143)	88,5%	91,8%	83,8%	82,0%	86,0%	94,9%	85,8%
Anbieter 9 (n=145)	79,7%	76,7%	84,2%	71,4%	74,2%	80,4%	99,5%
Anbieter 10 (n=120)	73,3%	66,2%	89,5%	25,0%	85,2%	94,2%	98,7%
Anbieter 11 (n=210)	71,2%	69,6%	81,6%	95,7%	15,8%	99,1%	34,7%

Wie würden Sie die Lichtverhältnisse [...] in der Filiale alles in allem bewerten? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Gerüche

Top-2-Box: Sehr angenehm/ Eher angenehm



Wie angenehm waren für Sie die Gerüche in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Gerüche

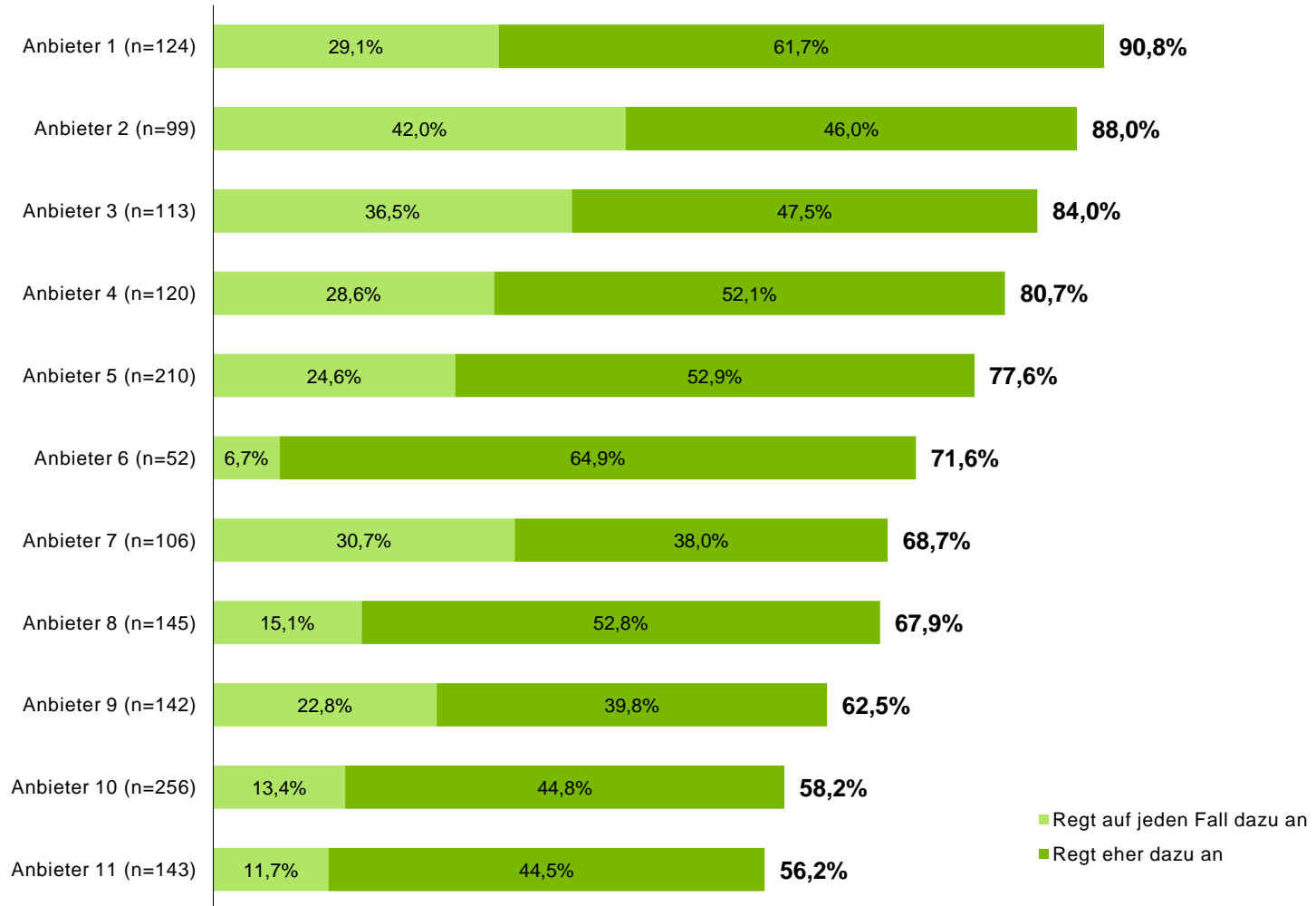
Top-2-Box: Sehr angenehm/ Eher angenehm | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=99)	97,8%	99,1%	96,3%	94,6%	95,6%	99,4%	99,2%
Anbieter 3 (n=52)	92,0%	93,1%	88,2%	97,7%	87,1%	89,2%	99,0%
Anbieter 4 (n=145)	91,2%	88,6%	95,2%	83,6%	88,5%	93,9%	100,0%
Anbieter 5 (n=142)	89,2%	92,3%	85,8%	96,2%	92,0%	80,2%	89,6%
Anbieter 6 (n=143)	88,7%	92,6%	82,9%	84,7%	85,1%	94,9%	85,4%
Anbieter 7 (n=106)	88,2%	99,0%	77,3%	90,7%	97,8%	80,1%	99,2%
Anbieter 8 (n=113)	87,7%	95,2%	77,9%	79,4%	88,5%	85,4%	91,6%
Anbieter 9 (n=120)	85,5%	81,7%	100,0%	80,2%	75,3%	92,5%	99,5%
Anbieter 10 (n=256)	84,5%	89,3%	77,8%	82,9%	81,9%	87,9%	82,5%
Anbieter 11 (n=210)	59,0%	65,3%	18,4%	70,9%	23,4%	87,8%	23,6%

Wie angenehm waren für Sie die Gerüche in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Anregung zum längeren Verweilen in der Filiale

Top-2-Box: Regt auf jeden Fall dazu an/ Regt eher dazu an



Inwieweit regt die Filiale dazu an, längere Zeit im Geschäft zu verbringen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Anregung zum längeren Verweilen in der Filiale

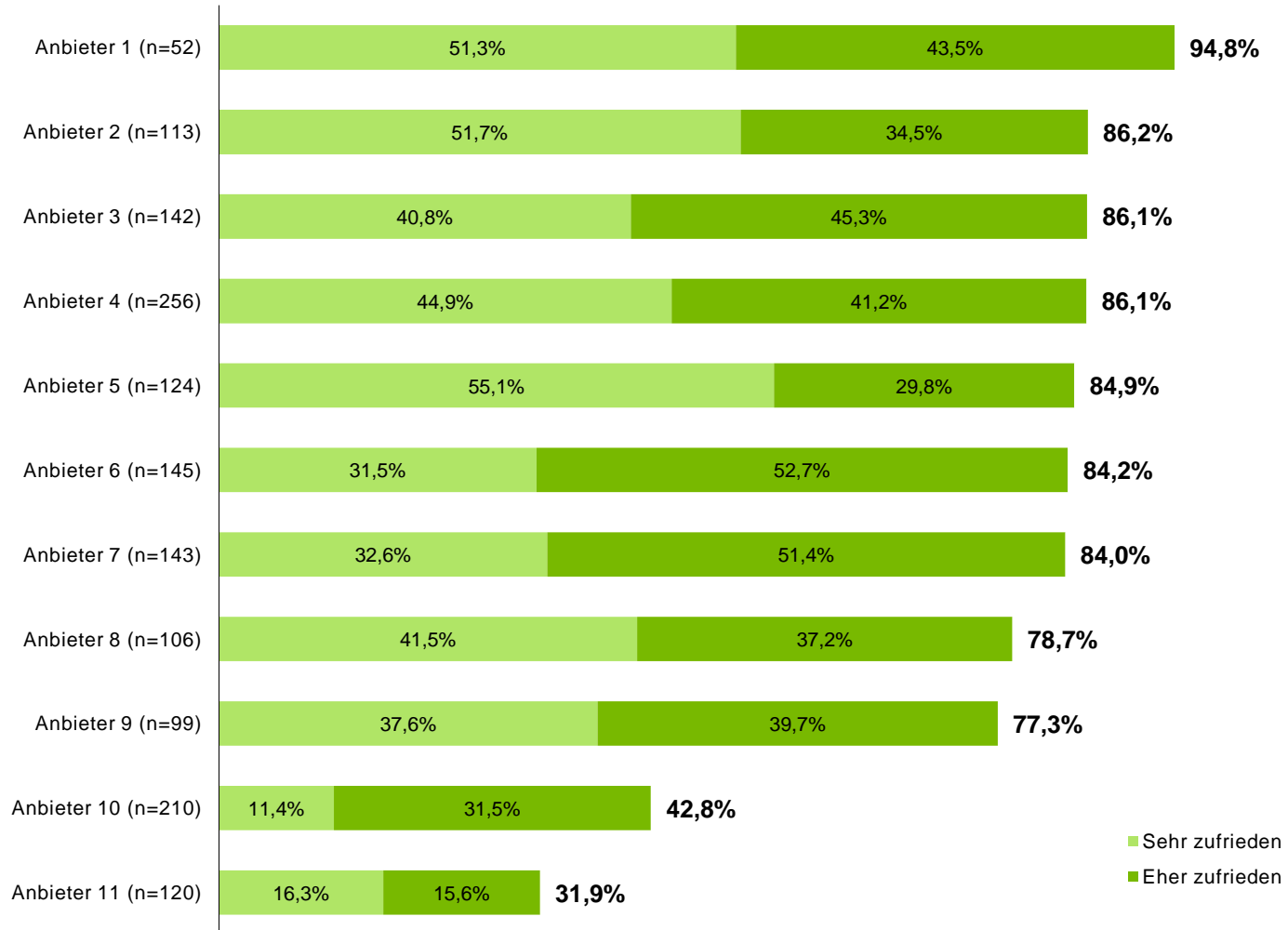
Top-2-Box: Regt auf jeden Fall dazu an/ Regt eher dazu an | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	90,8%	89,1%	92,1%	82,4%	86,9%	95,1%	93,2%
Anbieter 2 (n=99)	88,0%	94,7%	83,1%	96,8%	81,2%	86,9%	100,0%
Anbieter 3 (n=113)	84,0%	85,5%	82,0%	70,7%	72,4%	99,5%	81,7%
Anbieter 4 (n=120)	80,7%	81,7%	76,7%	59,4%	83,8%	98,3%	95,6%
Anbieter 5 (n=210)	77,6%	76,9%	81,6%	95,8%	35,9%	99,3%	24,8%
Anbieter 6 (n=52)	71,6%	78,9%	44,9%	75,4%	71,8%	74,3%	63,7%
Anbieter 7 (n=106)	68,7%	80,0%	57,3%	65,0%	84,5%	59,5%	79,9%
Anbieter 8 (n=145)	67,9%	65,7%	71,4%	62,8%	69,5%	65,3%	76,7%
Anbieter 9 (n=142)	62,5%	69,1%	55,6%	79,2%	63,5%	51,3%	69,5%
Anbieter 10 (n=256)	58,2%	61,8%	53,2%	72,5%	50,7%	53,0%	82,5%
Anbieter 11 (n=143)	56,2%	61,1%	49,0%	72,7%	59,4%	47,8%	52,5%

Inwieweit regt die Filiale dazu an, längere Zeit im Geschäft zu verbringen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Kassensituation

Top-2-Box: Sehr zufrieden/ Eher zufrieden



Kassensituation

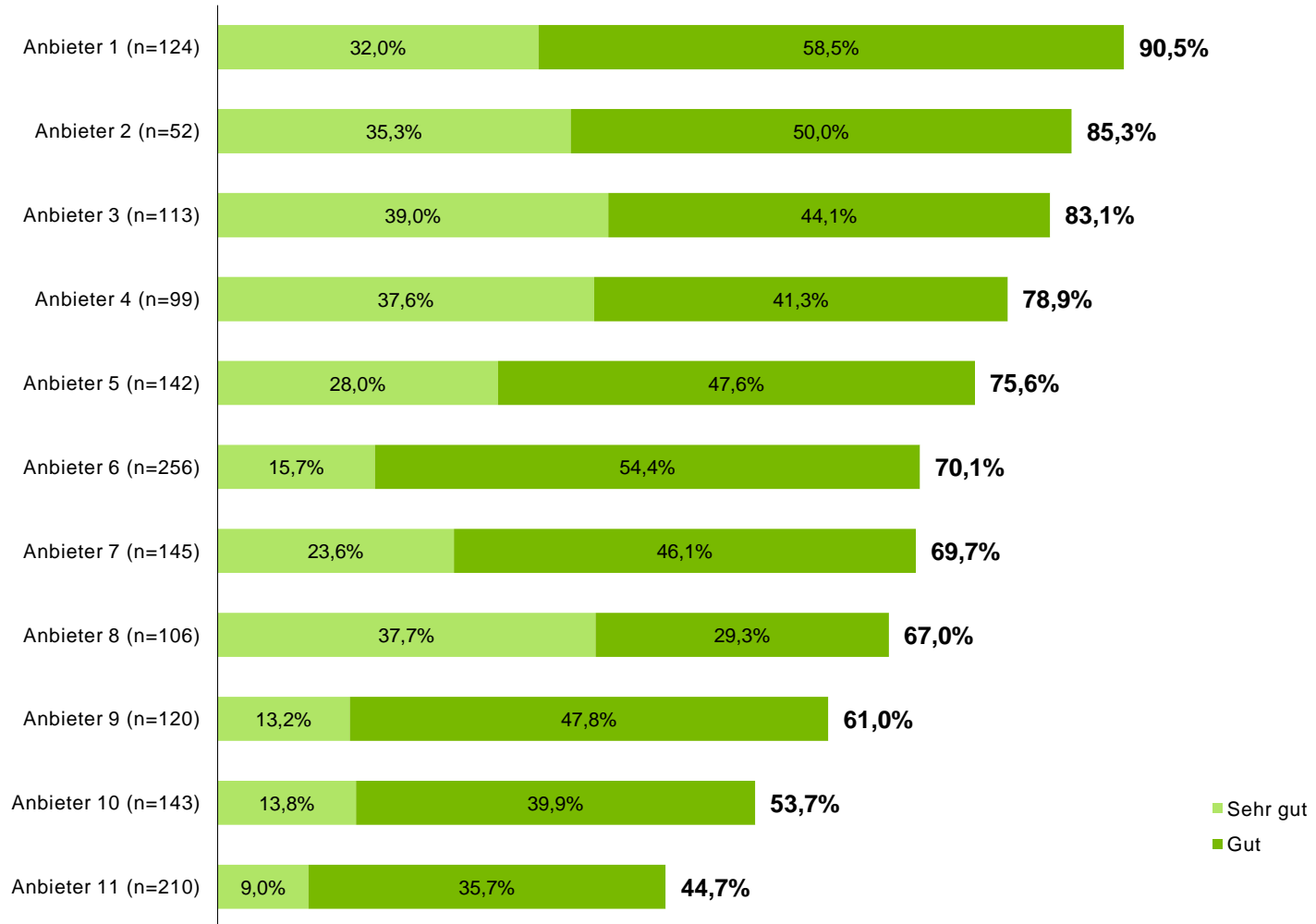
Top-2-Box: Sehr zufrieden/ Eher zufrieden | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=52)	94,8%	93,4%	98,5%	97,9%	94,3%	89,9%	99,9%
Anbieter 2 (n=113)	86,2%	92,9%	77,4%	88,1%	88,0%	79,0%	99,6%
Anbieter 3 (n=142)	86,1%	89,6%	82,4%	95,8%	93,4%	77,3%	69,5%
Anbieter 4 (n=256)	86,1%	91,1%	79,0%	92,7%	80,1%	86,7%	93,6%
Anbieter 5 (n=124)	84,9%	73,0%	94,7%	85,9%	84,7%	99,4%	51,2%
Anbieter 6 (n=145)	84,2%	81,0%	89,2%	77,9%	82,1%	85,8%	92,9%
Anbieter 7 (n=143)	84,0%	80,7%	88,8%	75,8%	80,6%	83,2%	99,2%
Anbieter 8 (n=106)	78,7%	82,4%	75,0%	73,5%	71,3%	83,7%	99,5%
Anbieter 9 (n=99)	77,3%	82,3%	73,6%	93,8%	85,2%	61,3%	89,6%
Anbieter 10 (n=210)	42,8%	46,6%	18,4%	43,2%	23,4%	79,4%	25,6%
Anbieter 11 (n=120)	31,9%	29,1%	42,3%	22,9%	59,1%	79,9%	17,4%

Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Kassensituation bei Ihrem letzten Besuch [...] ? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Einkaufserlebnis insgesamt

Top-2-Box: 1 = Sehr gut/ 2 = Gut



Bitte verraten Sie uns abschließend noch, wie Sie das Einkaufserlebnis bei Ihrem letzten Besuch der Filiale alles in allem bewerten würden. [...] ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Einkaufserlebnis insgesamt

Top-2-Box: 1 = Sehr gut/ 2 = Gut | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=124)	90,5%	93,6%	88,0%	82,4%	71,0%	99,0%	89,6%
Anbieter 2 (n=52)	85,3%	81,7%	98,4%	61,7%	94,6%	79,1%	99,4%
Anbieter 3 (n=113)	83,1%	90,4%	73,5%	68,9%	79,2%	85,4%	99,1%
Anbieter 4 (n=99)	78,9%	73,6%	82,7%	84,9%	75,1%	86,9%	43,5%
Anbieter 5 (n=142)	75,6%	79,9%	71,1%	85,5%	85,2%	62,0%	69,5%
Anbieter 6 (n=256)	70,1%	75,2%	63,0%	77,4%	62,2%	71,0%	82,5%
Anbieter 7 (n=145)	69,7%	68,9%	71,0%	74,4%	67,9%	59,8%	90,6%
Anbieter 8 (n=106)	67,0%	82,4%	51,4%	67,4%	72,4%	62,4%	79,9%
Anbieter 9 (n=120)	61,0%	56,8%	76,7%	25,0%	59,1%	86,4%	99,3%
Anbieter 10 (n=143)	53,7%	55,6%	50,9%	69,3%	60,2%	42,5%	51,0%
Anbieter 11 (n=210)	44,7%	39,1%	81,6%	46,4%	23,4%	83,0%	26,8%

Bitte verraten Sie uns abschließend noch, wie Sie das Einkaufserlebnis bei Ihrem letzten Besuch der Filiale alles in allem bewerten würden. [...] ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Copyright

Dieses Dokument unterliegt dem Urheberrecht, Copyright © 2020 by

Marketagent.com online reSEARCH GmbH.

Bitte beachten Sie, dass die Ergebnisse nur innerhalb eines Unternehmens zu
verwenden sind. Die Weitergabe – auch an verbundene Unternehmen –
ist nicht zulässig.

**einfach
schnell
fragen.**

Mag. Ute Jahn
Key Account Manager

u.jahn@marketagent.com

02252 909 009 55

0664 925 57 38

Mühlgasse 59
2500 Baden

www.marketagent.com



marketagent.