

Mitarbeiter*innen- Performance im Handel



Oktober 2021

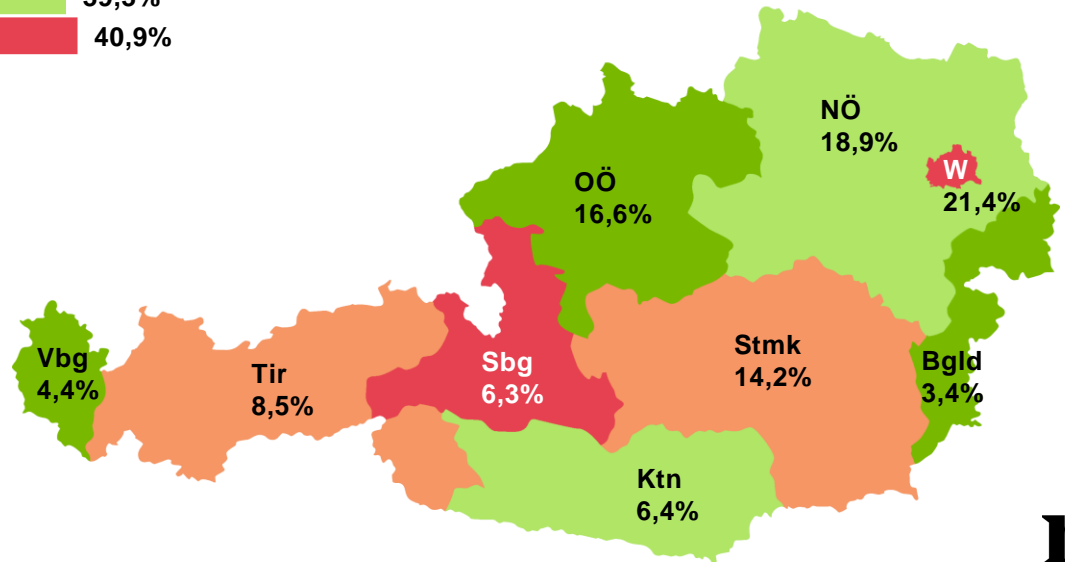
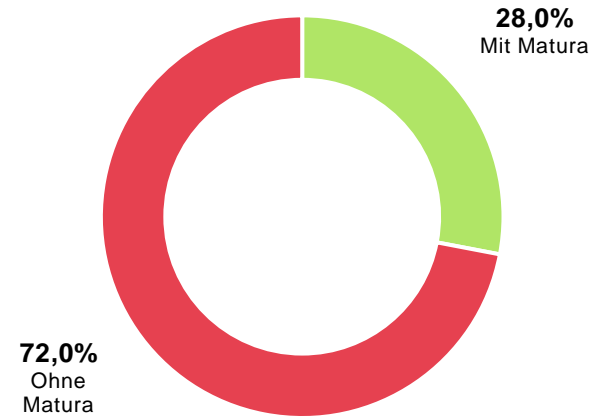
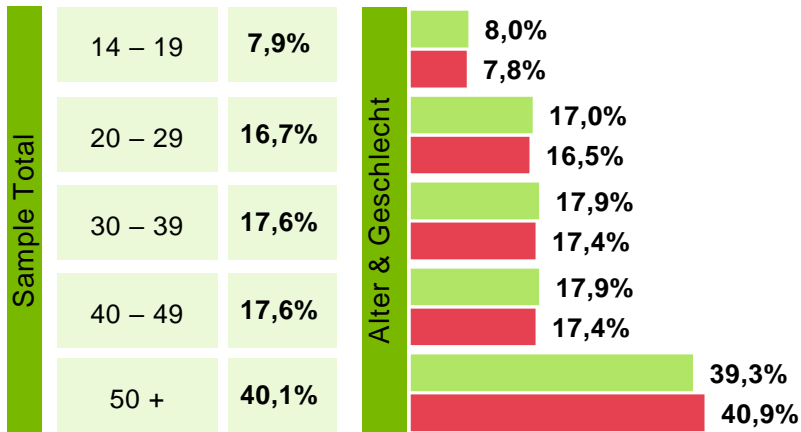
marketagent.

Umfrage-Basics

Auftraggeber	Eigenstudie
Methode	Mobile Research Tool via Smartphone App Tracking-Studie
Sample-Größe	n = 58.089 Interviews über alle Handelsbranchen
Kernzielgruppe	Österreich 14+ Jahre
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die österreichische Bevölkerung gewichtet
Feldzeit	1.9.2020 – 1.9.2021
Studienumfang	32 Fragen

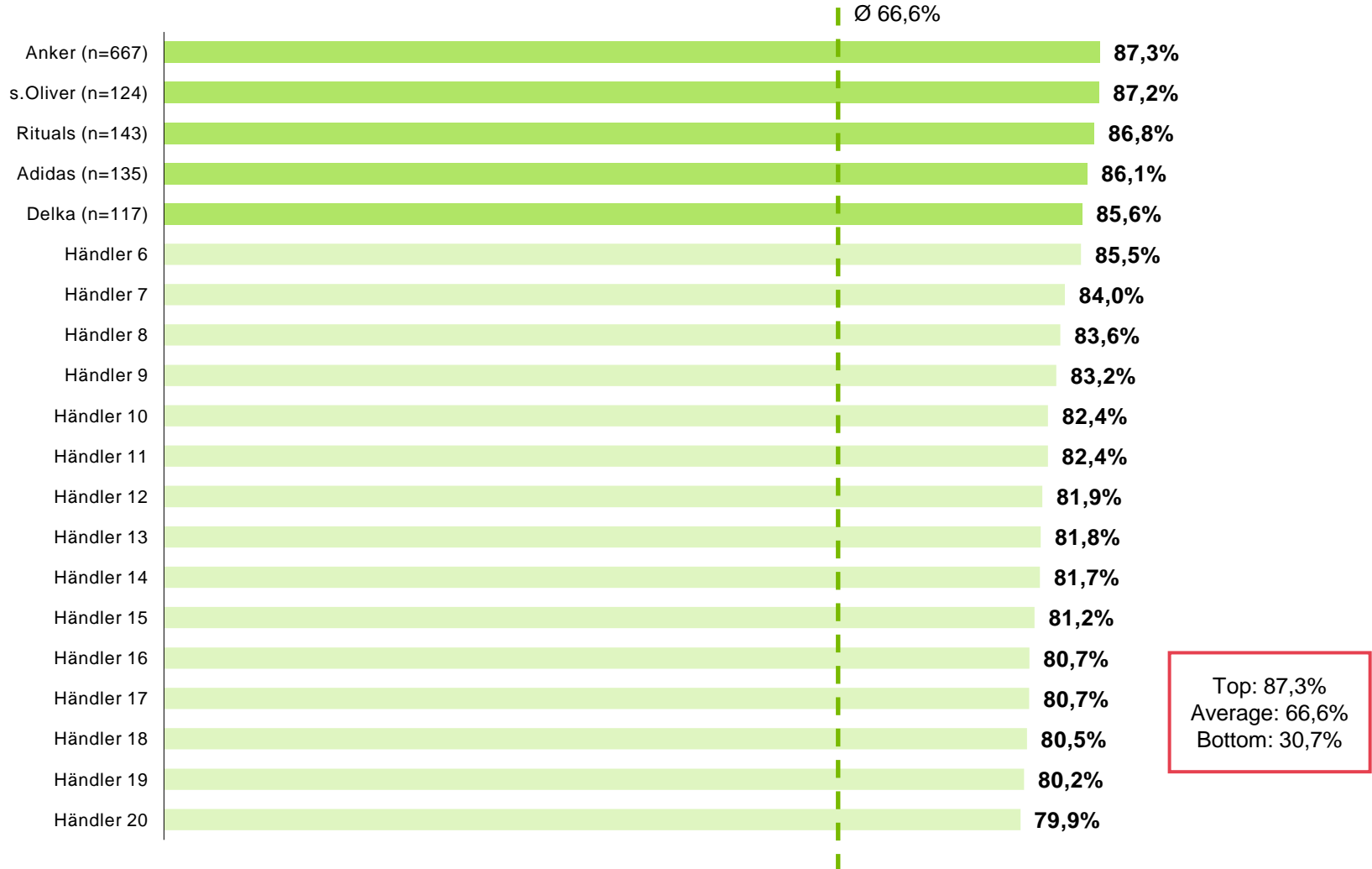
Zusammensetzung des Samples | n = 58.089

♂ 50,0% ♀ 50,0%



Aktive Begrüßung durch Mitarbeiter*innen

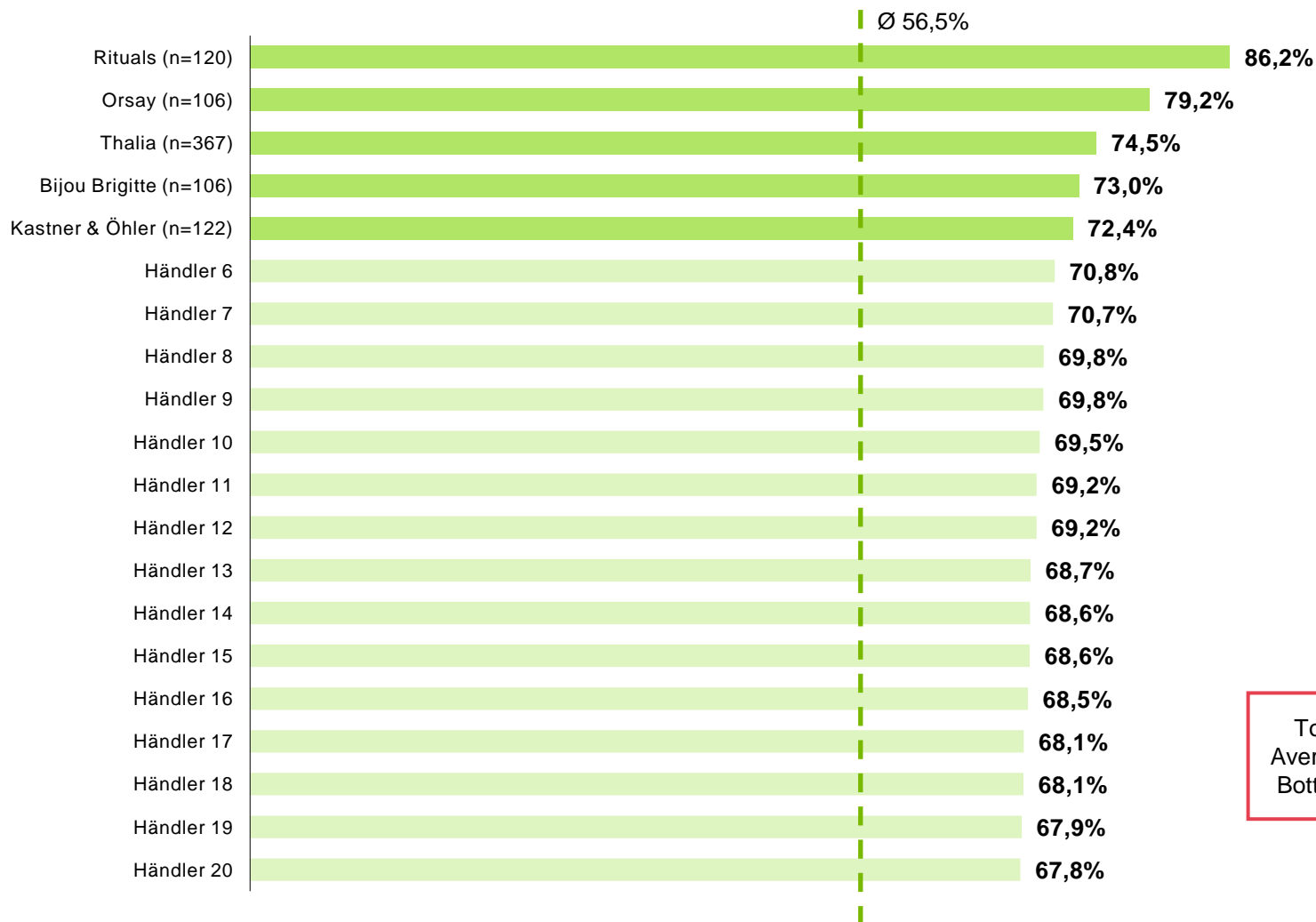
Top 20 von 139 Handelsunternehmen | 1.9.2020 – 1.9.2021



4 [...] Wurden Sie beim Betreten der Filiale von zumindest einem/einer Mitarbeiter*in aktiv begrüßt? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen

Top-Box: Sehr freundlich | Top 20 von 139 Handelsunternehmen | 1.9.2020 – 1.9.2021

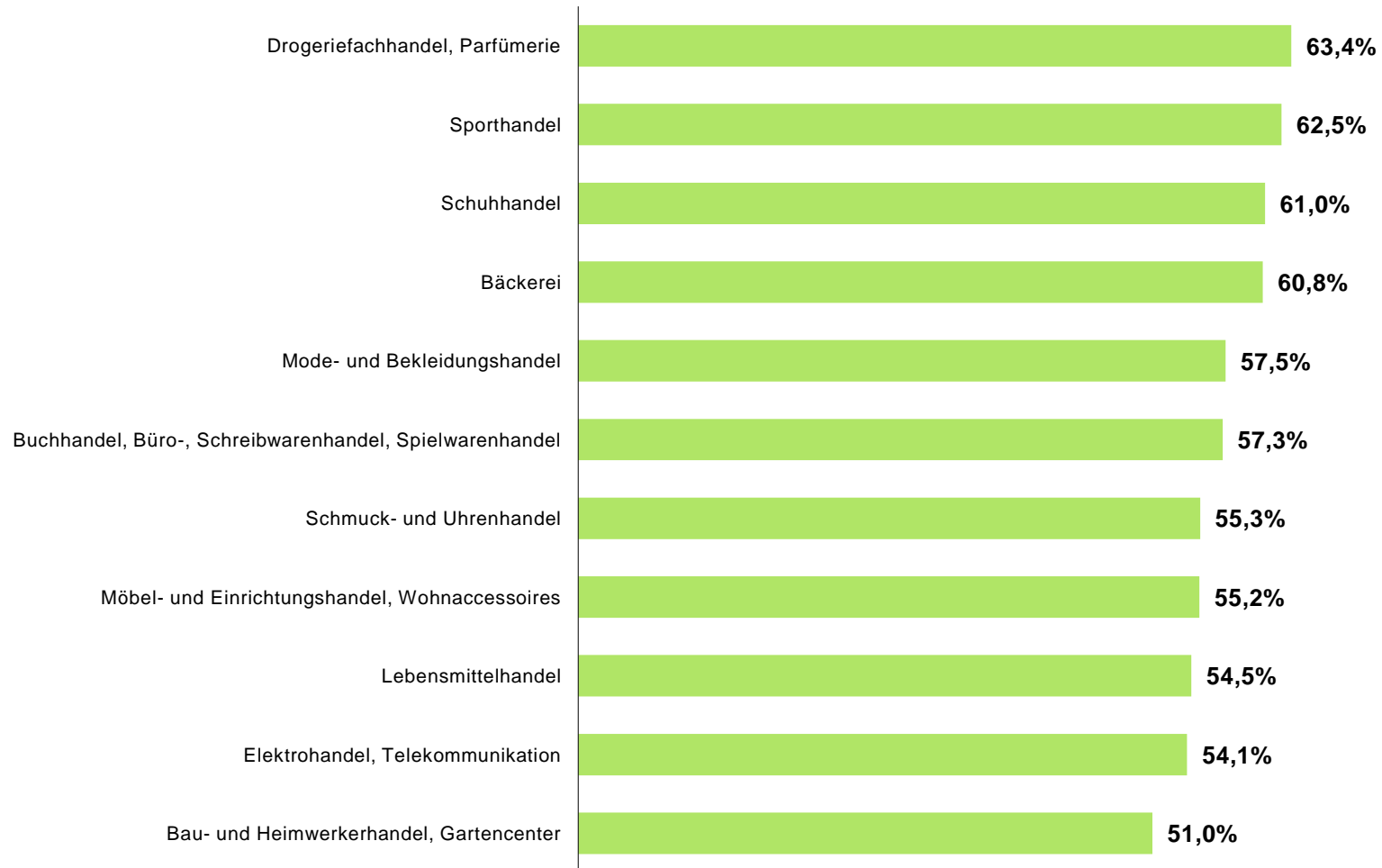


Top: 86,2%
Average: 56,5%
Bottom: 33,4%

Wie freundlich waren die Mitarbeiter*innen bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & hatten Kontakt mit einem/einer Mitarbeiter*in

Branchenvergleich: Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen

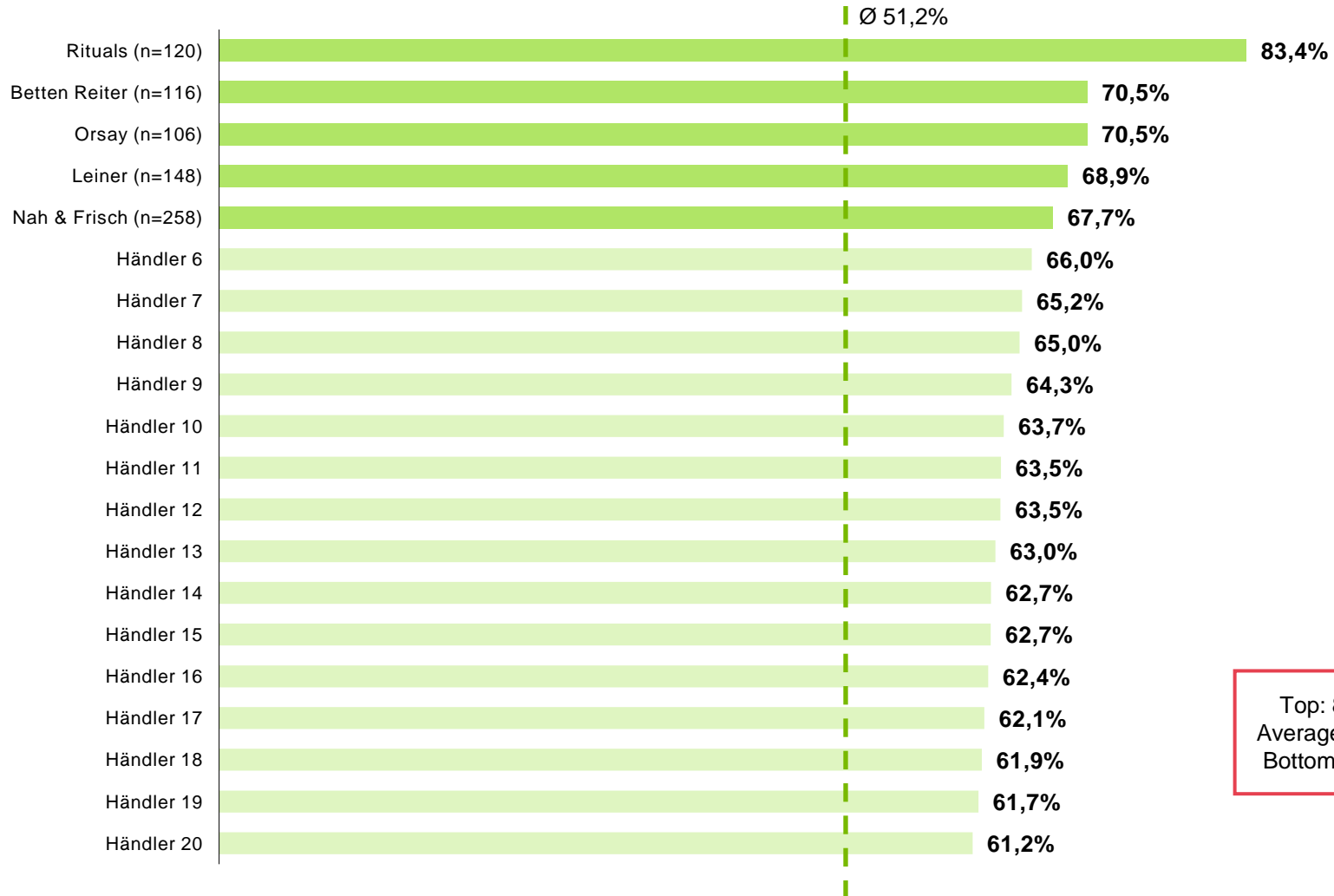
Top-Box: Sehr freundlich | Branchenranking | 1.9.2020 – 1.9.2021



Wie freundlich waren die Mitarbeiter*innen bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & hatten Kontakt mit einem/einer Mitarbeiter*in

Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter*innen

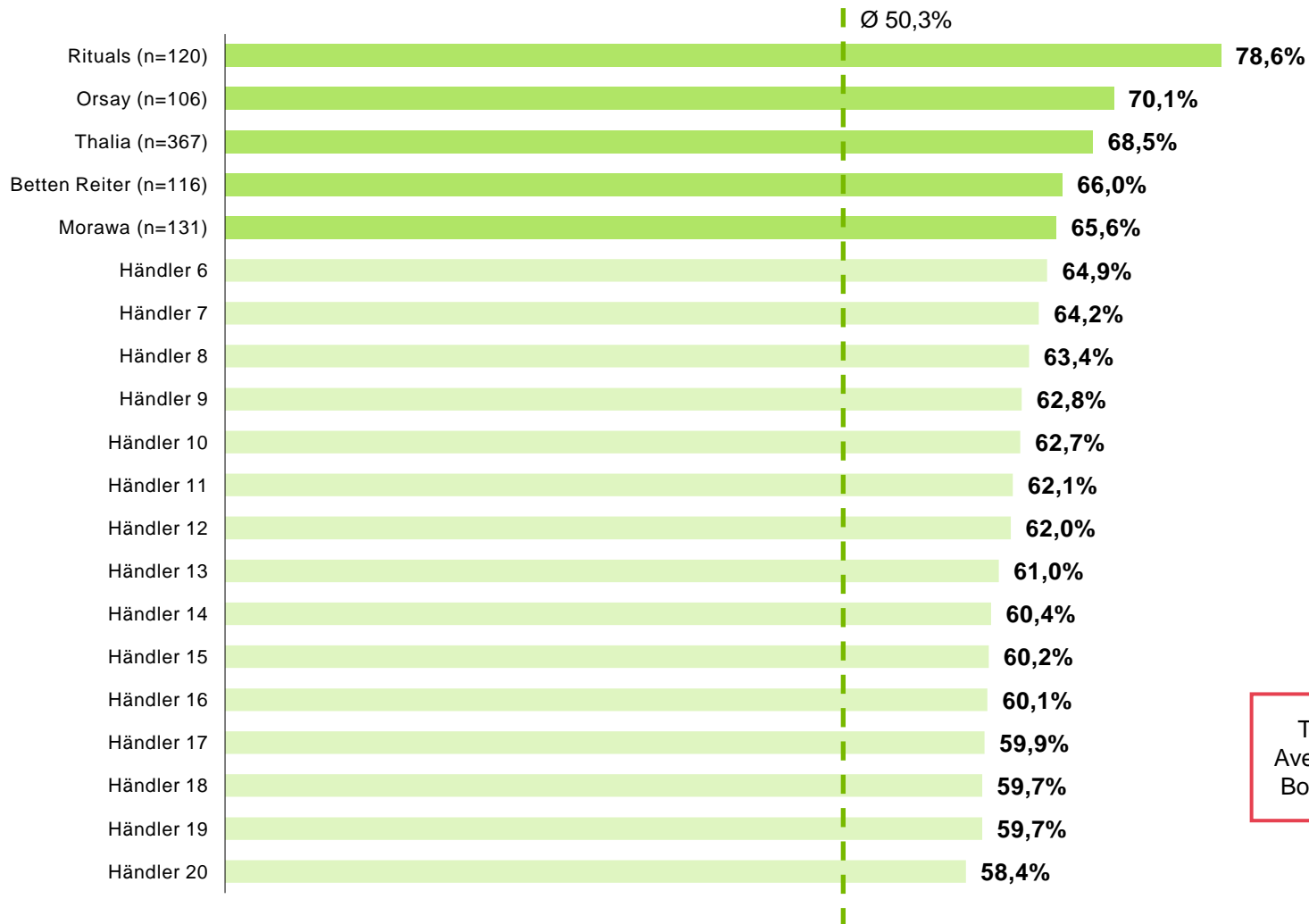
Top-Box: Sehr engagiert/ hilfsbereit | Top 20 von 139 Handelsunternehmen | 1.9.2020 – 1.9.2021



Top: 83,4%
Average: 51,2%
Bottom: 25,8%

Kompetenz der Mitarbeiter*innen

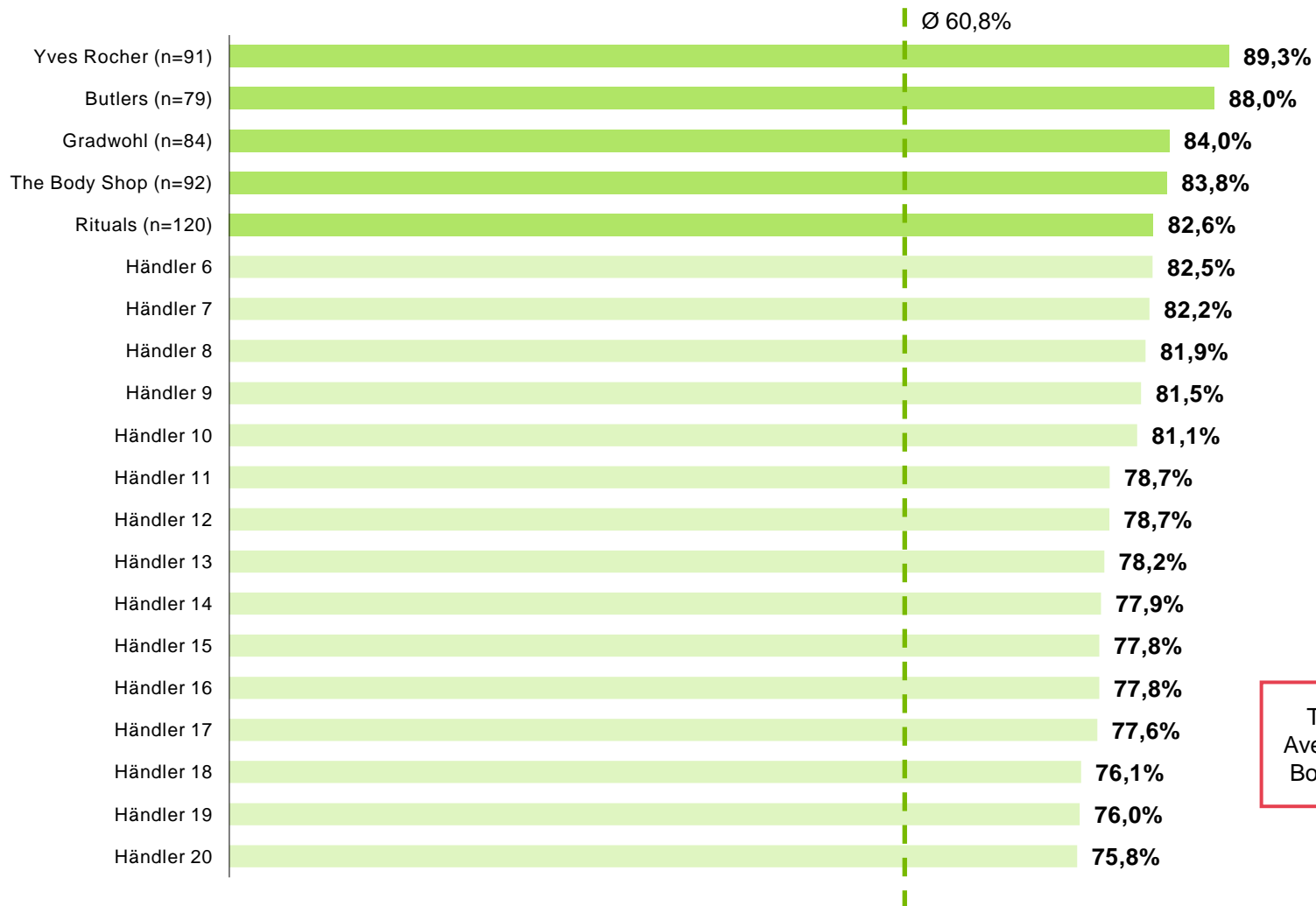
Top-Box: Sehr kompetent | Top 20 von 139 Handelsunternehmen | 1.9.2020 – 1.9.2021



Top: 78,6%
Average: 50,3%
Bottom: 23,4%

Upselling durch die Mitarbeiter*innen

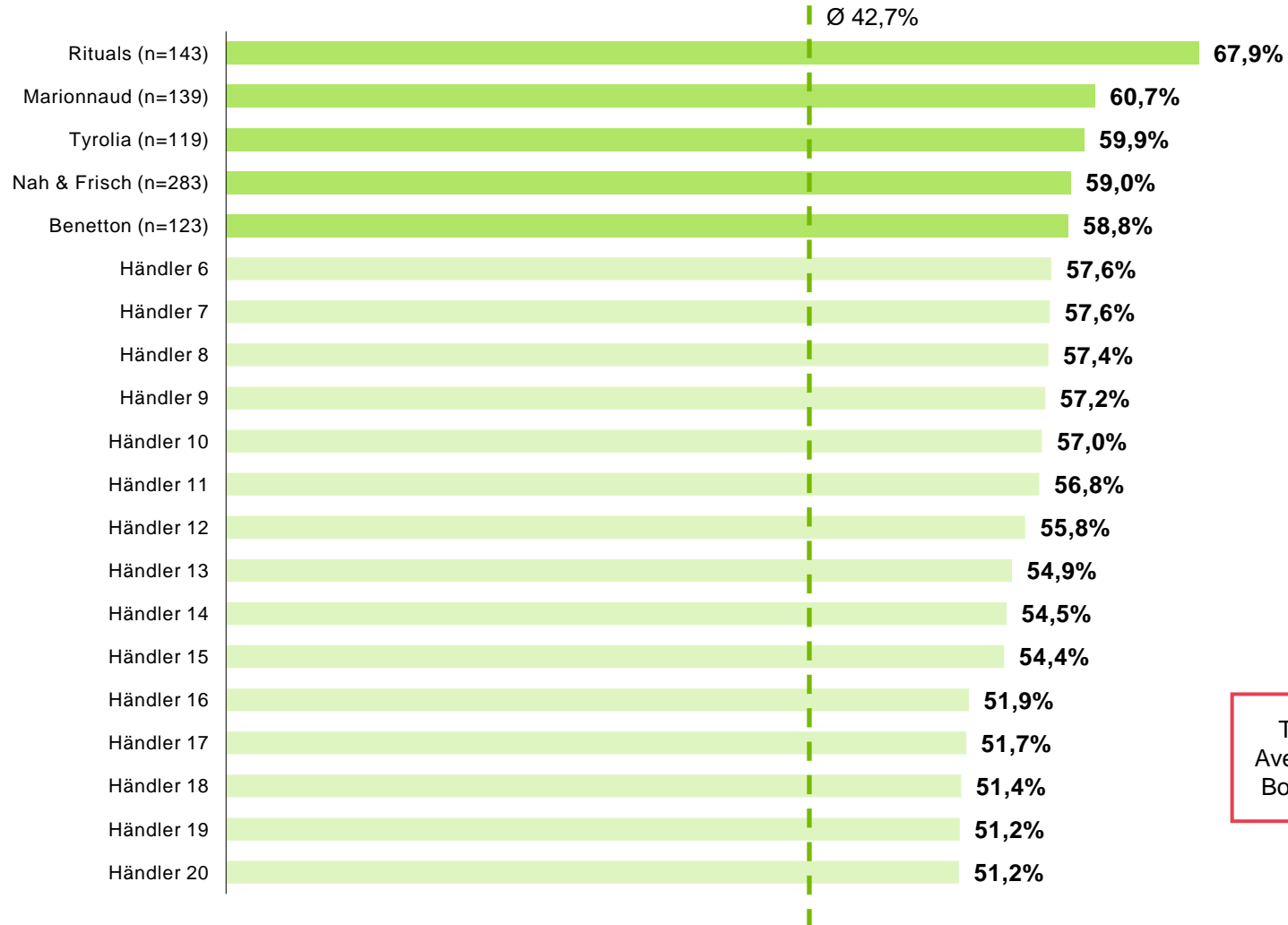
Top 20 von 139 Handelsunternehmen | 1.9.2020 – 1.9.2021



Top: 89,3%
Average: 60,8%
Bottom: 27,4%

Vergebene Schulnote an Mitarbeiter*innen

Top-Box: 1 = Sehr gut | Top 20 von 139 Handelsunternehmen | 1.9.2020 – 1.9.2021

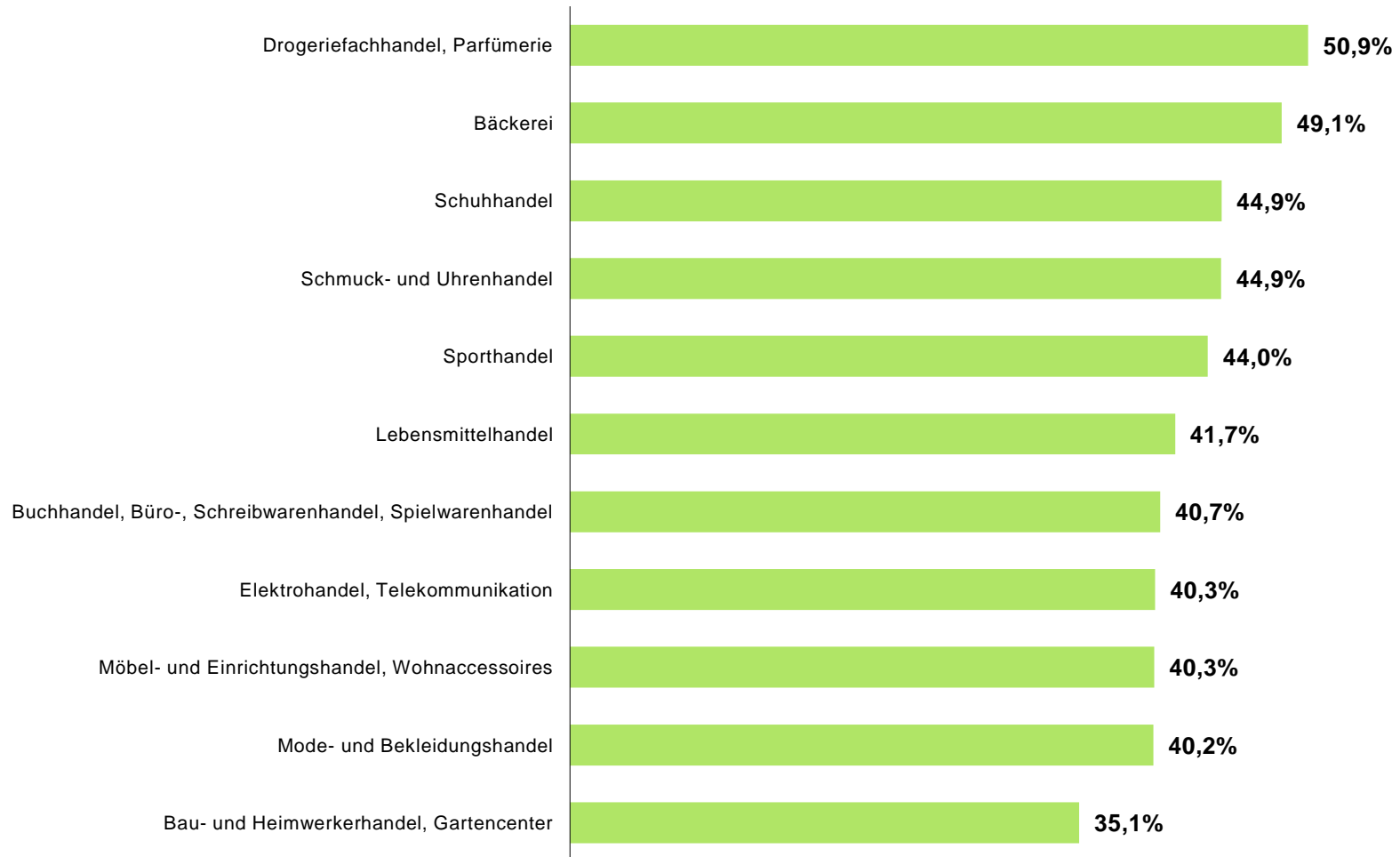


Top: 67,9%
Average: 42,7%
Bottom: 22,0%

Auf Basis Ihrer Erfahrungen bei Ihrem letzten Besuch: Welche Schulnote würden Sie den Mitarbeiter*innen der Filiale alles in allem geben? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Branchenvergleich: Vergebene Schulnote an Mitarbeiter*innen

Top-Box: 1 = Sehr gut | Branchenranking | 1.9.2020 – 1.9.2021



Auf Basis Ihrer Erfahrungen bei Ihrem letzten Besuch: Welche Schulnote würden Sie den Mitarbeiter*innen der Filiale alles in allem geben? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Händler im Test | Alle Branchen (1)

Bäckerei

- Anker
- backWERK
- Der Mann
- Felber
- Gradwohl
- Resch & Frisch
- Ströck

Bau- und Heimwerkerhandel

- Bauhaus
- Bellaflora
- Dehner
- Hagebau
- Hornbach
- Lagerhaus
- Obi
- Praskac
- Starkl
- Quester
- Zgonc

Buchhandel, Büro-, Schreibwarenhandel, Spielwarenhandel

- Facultas
- FRICK
- Libro
- Morawa
- Pagro Diskont
- Smyths Toys
- Spielwaren Heinz
- TEDI
- Thalia
- Tyrolia

Drogeriefachhandel, Parfümerie

- BIPA
- dm drogerie markt
- Douglas
- Gewusst wie Drogerien
- LUSH
- Marionnaud
- Müller
- ROMA Friseurbedarf
- Rituals
- The Body Shop
- Yves Rocher

Händler im Test | Alle Branchen (2)

Elektrohandel, Telekommunikation

- A1 Shop
- Conrad
- Drei Shop
- EP: Electronic Partner
- E-Tec
- Expert Händler
- Hartlauer
- Magenta Shop
- McSHARK
- Media Markt
- Red Zac Händler
- Saturn

Lebensmittelhandel

- ADEG
- Billa
- Denn's Biomarkt
- Eurospar
- Hofer
- Interspar
- Lidl
- Maximarkt
- Merkur / Billa Plus
- Metro
- M-Preis

- NORMA
- Nah & Frisch
- Penny
- Spar
- Sutterlüty
- Unimarkt

Möbel- und Einrichtungshandel bzw. Wohnaccessoires

- Betten Reiter
- Butlers
- Dänisches Bettenlager / Jysk
- Depot
- Flying Tiger
- Grüne Erde
- H&M Home
- HEMA
- IKEA
- Interio
- KARE
- Kika
- Leiner
- Möbelix
- Mömax
- P.MAX (Peter Max)
- XXXLutz

Händler im Test | Alle Branchen (3)

Mode- und Bekleidungshandel

- Benetton
- C&A
- Desigual
- Esprit
- Fussl Modestraße
- H&M
- Hallhuber
- Hunkemöller
- Intimissimi
- Kastner & Öhler
- KIK
- Kleider Bauer
- Mango
- New Yorker
- NKD
- Orsay
- Palmers
- Peek & Cloppenburg
- Pimkie
- s.Oliver

- Takko
- Vero Moda
- Zara

Schuhhandel

- CCC
- Deichmann
- Delka
- Geox
- Foot Locker
- Humanic
- My Shoes
- Reno
- Salamander
- Shoe4You
- Tamaris

Händler im Test | Alle Branchen (4)

Sporthandel

- Adidas
- Blue Tomato
- Decathlon
- Gigasport
- Hervis
- Intersport
- Jack Wolfskin
- NIKE
- NORTHLAND
- Puma
- Sport 2000
- Sports Direct
- XXL Sports

Schmuck- und Uhrenhandel

- Bijou Brigitte
- Claire's
- CHRIST Juweliere & Uhrmacher
- Dorotheum
- Fossil
- Goldwelt Juweliere & Uhrmacher
- Pandora
- SIX
- Swarovski
- Swatch
- Thomas Sabo

Unser Angebot

15 Insights

- Aktive Begrüßung
- Mitarbeiteranzahl
- Mitarbeiterkontakt
- Äußeres Erscheinungsbild
- Freundlichkeit
- Sympathie
- Hilfsbereitschaft
- Kompetenz
- Beratungsleistung
- Lösungsorientiertheit
- Ausreichendes Zeitnehmen
- Verständlichkeit der Beratung
- Vertrauenswürdigkeit
- Anbieten zusätzlicher Produkte
- Gesamtbewertung

Investitionskosten

EUR | netto

Wahl einer Branche | umfangreiches Benchmarking

2.350,-

**einfach
schnell
fragen.**

Lisa Patek, MSc
Marketing & PR

l.patek@marketagent.com
02252 909 009 28

Mühlgasse 59
2500 Baden

www.marketagent.com



marketagent.