

RETAIL EMPLOYEE INDEX

Branche XY | Muster-Report



Juli 2020 | 1. Halbjahr 2020

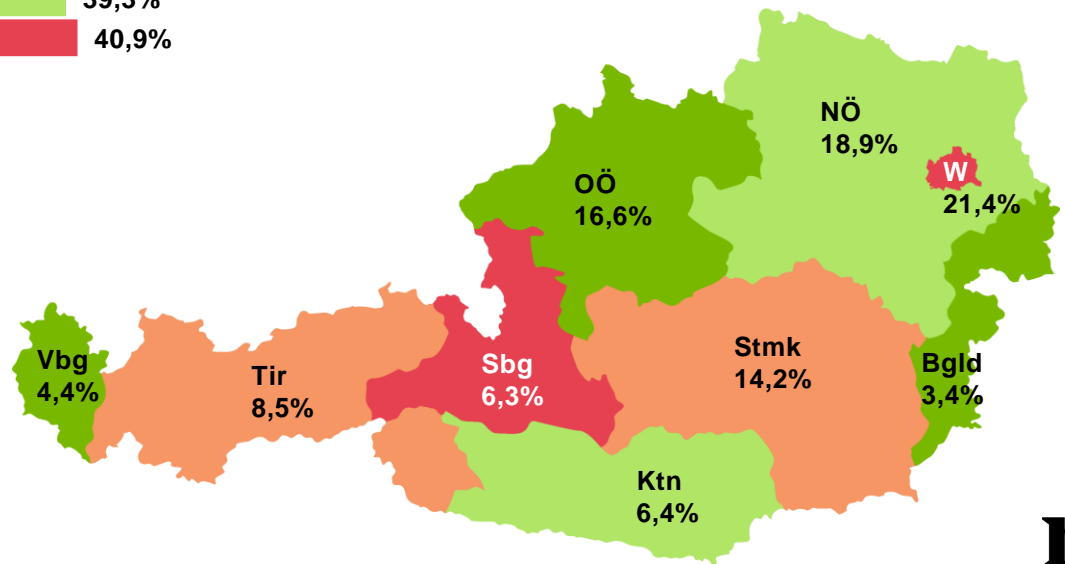
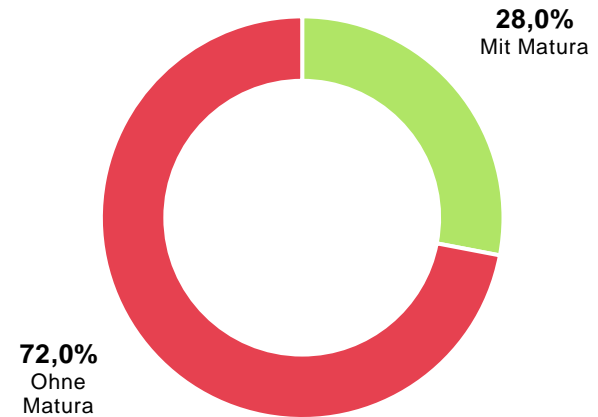
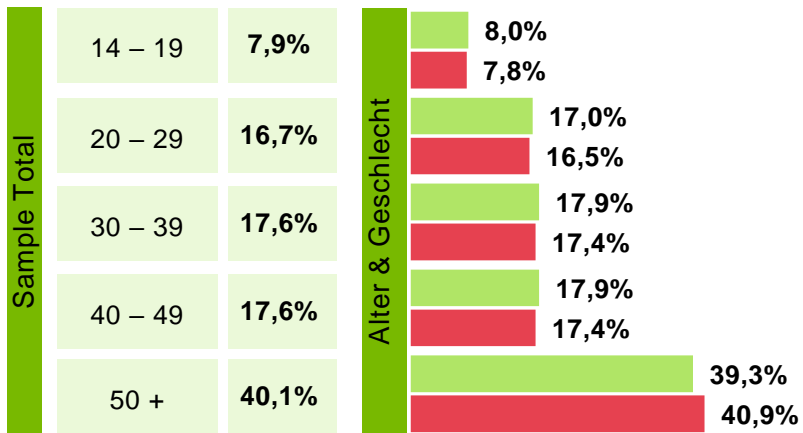
marketagent.

Umfrage-Basics

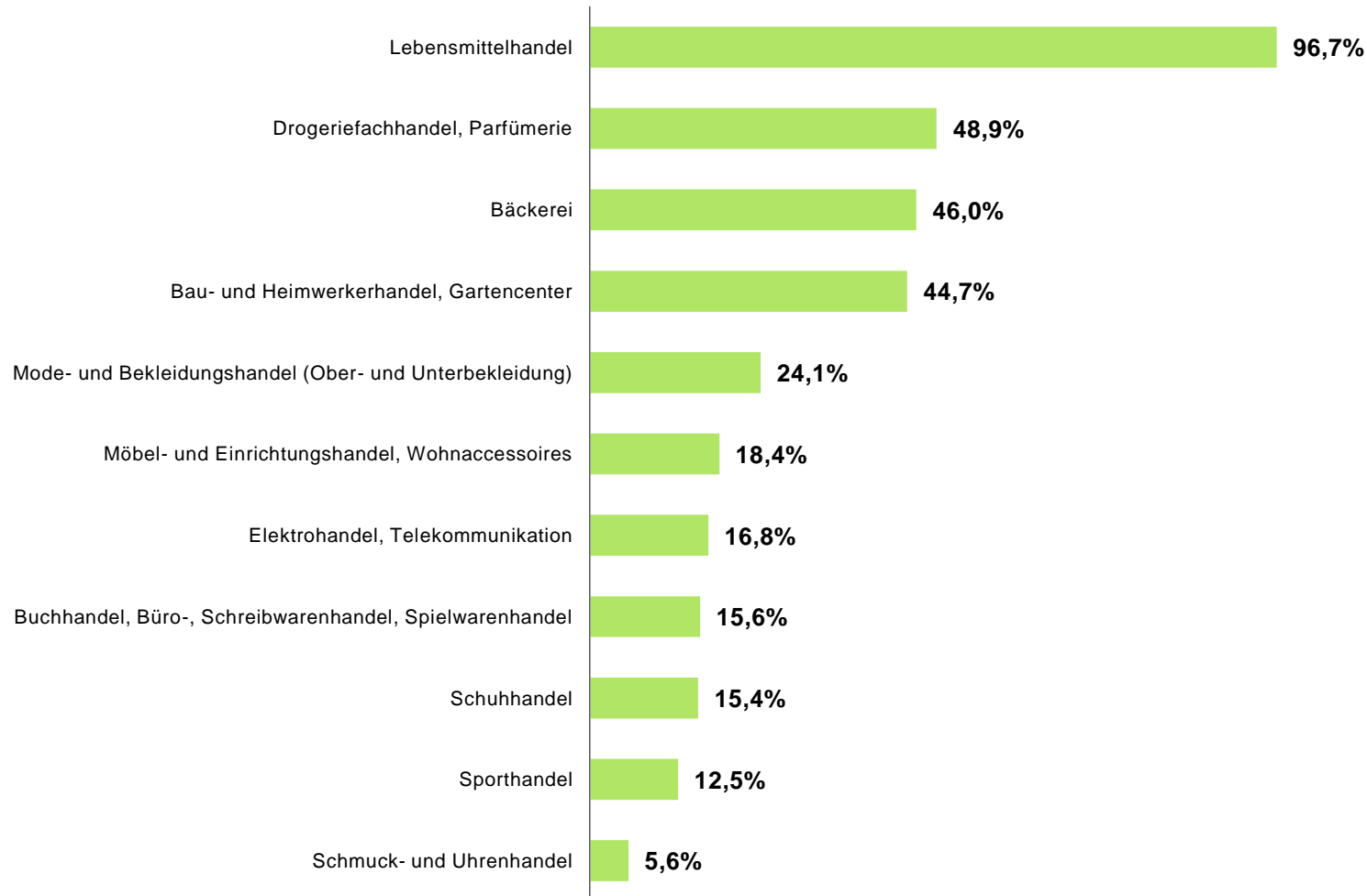
Methode	Mobile Research Tool via Smartphone App Tracking-Studie
Sample-Größe	Branche XY: n = 5.106 Interviews Gesamt: n = 12.104 Interviews
Kernzielgruppe	Österreich 14+ Jahre
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die österreichische Bevölkerung gewichtet
Feldzeit	Mai 2020 fortlaufende Studie
Studienumfang	32 Fragen

Zusammensetzung des Samples | n = 12.104

♂ 50,0% ♀ 50,0%

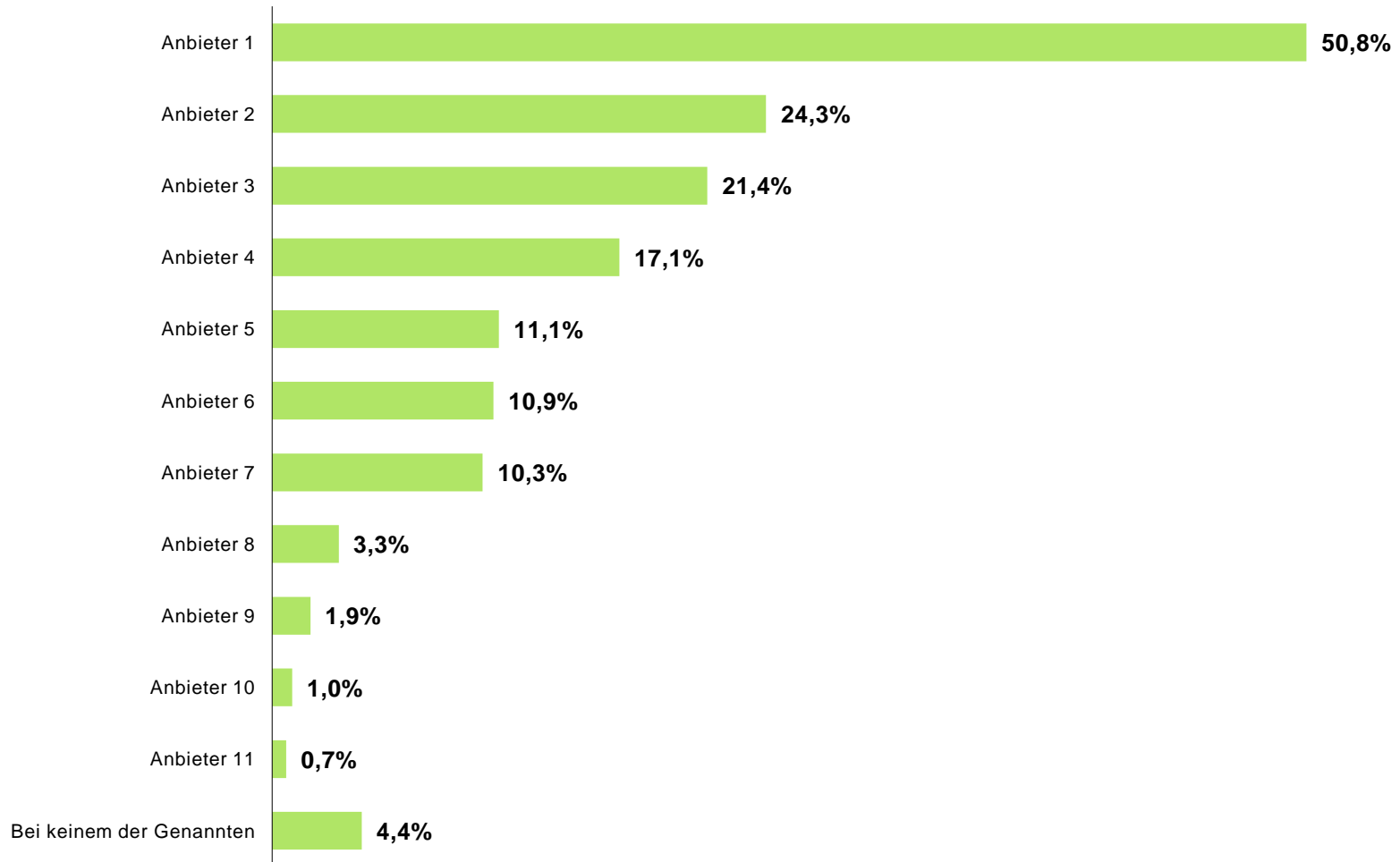


Branchen, bei denen man in den letzten 7 Tagen stationär eingekauft hat



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=11.414 || 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=5.106 || Mehrfach-Nennung möglich

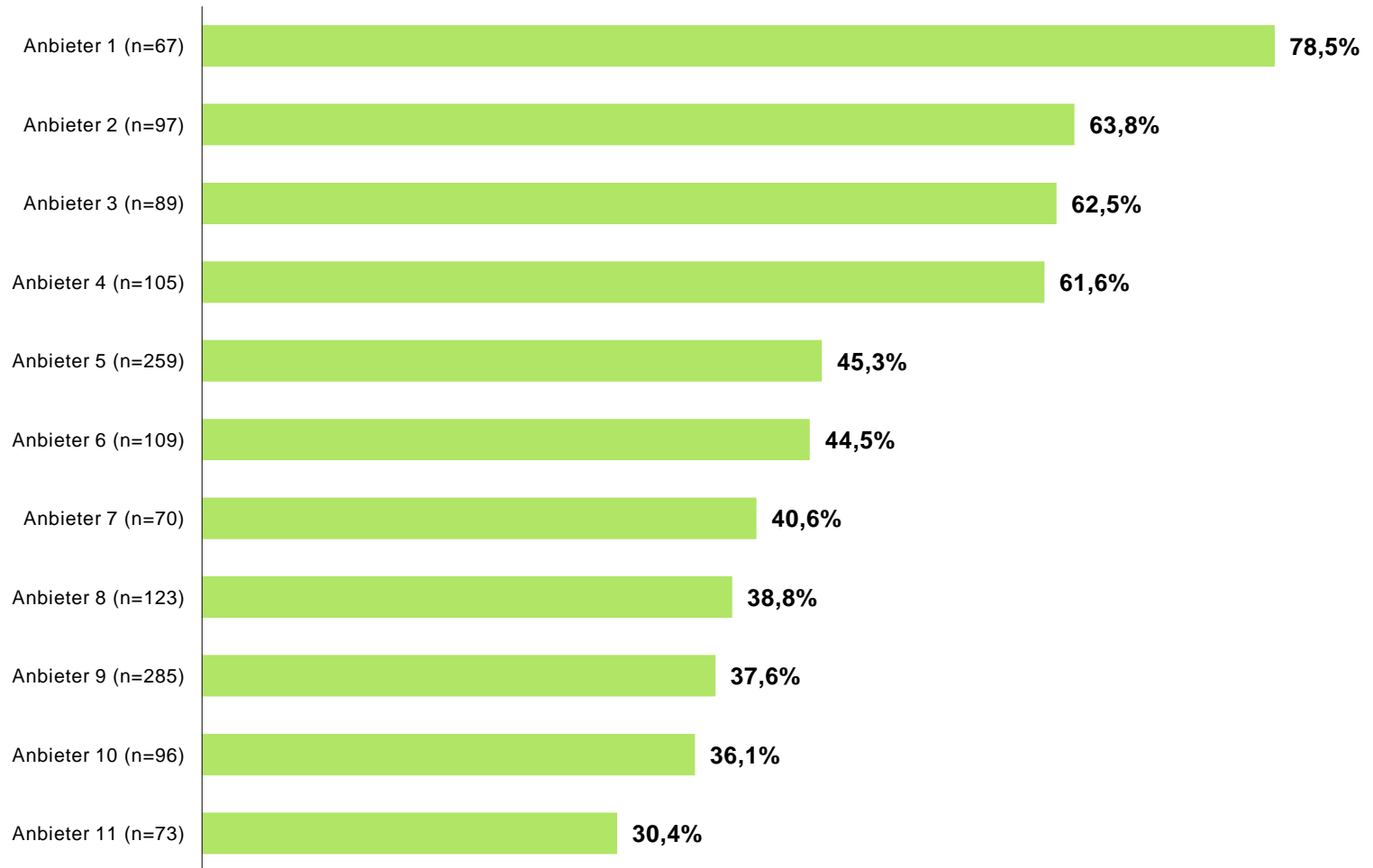
In den letzten 7 Tagen genutzte Unternehmen aus dem Bereich XY

Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
absolut	n=5.106	n=2.823	n=2.283	n=836	n=1.647	n=1.914	n=709
Anbieter 1	50,8%	53,6%	47,3%	50,4%	50,3%	52,3%	48,2%
Anbieter 2	24,3%	27,1%	20,7%	24,0%	23,5%	24,8%	24,7%
Anbieter 3	21,4%	24,0%	18,1%	22,6%	22,9%	20,4%	18,9%
Anbieter 4	17,1%	15,6%	18,8%	18,8%	19,6%	13,7%	18,3%
Anbieter 5	11,1%	9,5%	13,2%	11,9%	9,0%	13,6%	8,5%
Anbieter 6	10,9%	11,6%	10,0%	9,6%	11,8%	9,5%	13,9%
Anbieter 7	10,3%	7,9%	13,3%	10,4%	9,4%	10,2%	12,8%
Anbieter 8	3,3%	4,4%	1,8%	3,2%	3,1%	3,1%	4,2%
Anbieter 9	1,9%	1,4%	2,5%	2,5%	1,2%	1,9%	2,8%
Anbieter 10	1,0%	1,2%	0,7%	3,0%	0,7%	0,1%	1,7%
Anbieter 11	0,7%	1,0%	0,4%	2,2%	0,7%	0,3%	0,1%
Bei keinem der Genannten	4,4%	3,7%	5,3%	5,1%	4,9%	3,3%	5,4%

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

Aktiv begrüßt



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

Aktiv begrüßt

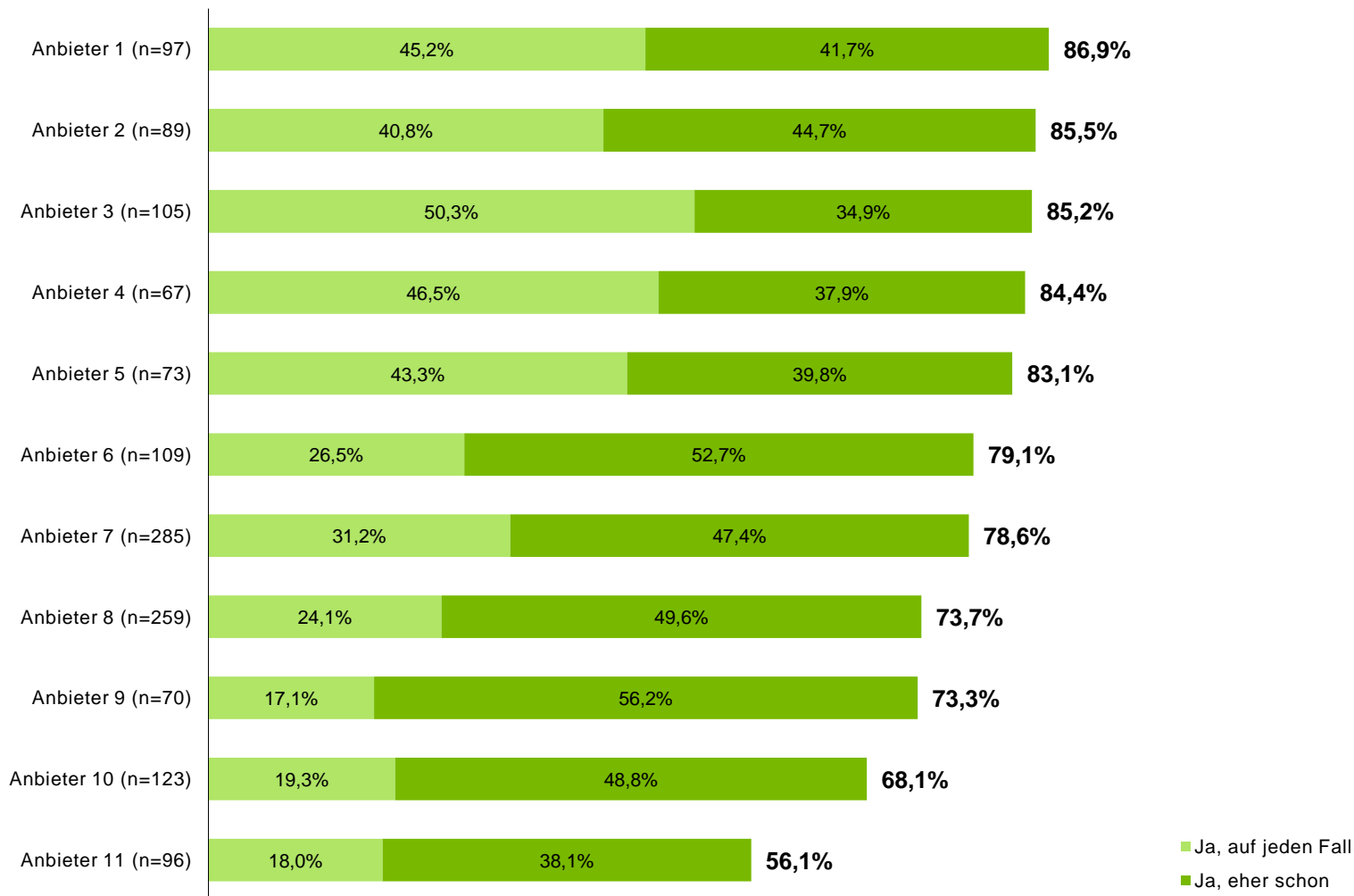
Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=67)	78,5%	77,2%	82,2%	73,8%	80,5%	92,0%	44,9%
Anbieter 2 (n=97)	63,8%	61,8%	65,8%	56,1%	72,0%	78,5%	24,8%
Anbieter 3 (n=89)	62,5%	65,7%	59,6%	66,6%	58,1%	59,8%	82,3%
Anbieter 4 (n=105)	61,6%	72,1%	46,9%	50,9%	61,1%	66,7%	58,2%
Anbieter 5 (n=259)	45,3%	56,1%	30,2%	42,5%	53,5%	41,4%	40,6%
Anbieter 6 (n=109)	44,5%	42,9%	47,0%	50,8%	50,6%	47,1%	10,7%
Anbieter 7 (n=70)	40,6%	34,1%	53,5%	35,9%	89,9%	33,1%	35,8%
Anbieter 8 (n=123)	38,8%	44,1%	30,2%	37,8%	40,8%	39,5%	30,1%
Anbieter 9 (n=285)	37,6%	34,6%	39,6%	43,2%	45,3%	44,5%	22,5%
Anbieter 10 (n=96)	36,1%	37,4%	30,8%	28,2%	72,2%	23,1%	17,9%
Anbieter 11 (n=73)	30,4%	41,3%	24,9%	16,3%	71,6%	18,4%	26,7%

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

Genügend anwesende Mitarbeiter

Top-2-Box: Ja, auf jeden Fall/ Ja, eher schon



9 Waren Ihrer Einschätzung nach zum Zeitpunkt Ihres Besuchs/ Einkaufs in der Filiale ausreichend viele Mitarbeiter anwesend? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

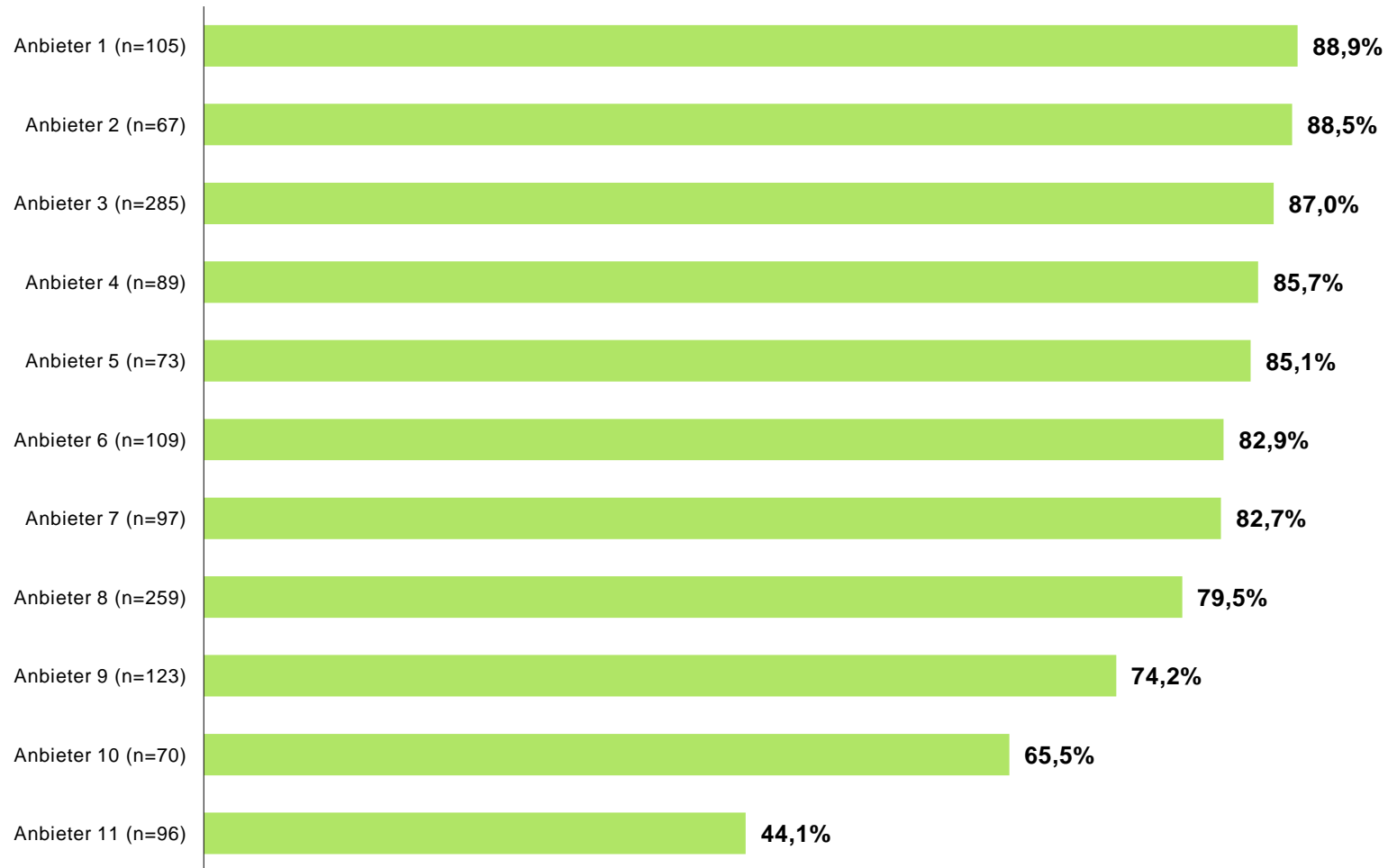
Genügend anwesende Mitarbeiter

Top-2-Box: Ja, auf jeden Fall/ Ja, eher schon | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=97)	86,9%	91,6%	82,3%	93,0%	93,4%	84,7%	69,7%
Anbieter 2 (n=89)	85,5%	94,5%	77,5%	81,6%	87,2%	83,5%	99,3%
Anbieter 3 (n=105)	85,2%	87,7%	81,6%	81,0%	83,7%	90,0%	77,8%
Anbieter 4 (n=67)	84,4%	85,8%	80,4%	84,0%	92,7%	81,7%	75,3%
Anbieter 5 (n=73)	83,1%	92,7%	78,4%	83,7%	97,9%	94,6%	47,4%
Anbieter 6 (n=109)	79,1%	82,0%	74,5%	80,4%	79,4%	77,0%	82,8%
Anbieter 7 (n=285)	78,6%	71,3%	83,8%	88,8%	76,8%	88,9%	59,7%
Anbieter 8 (n=259)	73,7%	81,9%	62,2%	78,5%	77,8%	66,0%	83,5%
Anbieter 9 (n=70)	73,3%	62,9%	94,3%	53,9%	96,2%	54,8%	88,9%
Anbieter 10 (n=123)	68,1%	70,5%	64,1%	71,0%	67,8%	74,0%	35,8%
Anbieter 11 (n=96)	56,1%	55,1%	60,3%	66,5%	72,2%	44,2%	41,3%

Waren Ihrer Einschätzung nach zum Zeitpunkt Ihres Besuchs/ Einkaufs in der Filiale ausreichend viele Mitarbeiter anwesend? |
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Mitarbeiter-Kontakt



Waren Sie bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale in näherem Kontakt mit zumindest einem Mitarbeiter (z.B. an der Kassa)? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Mitarbeiter-Kontakt

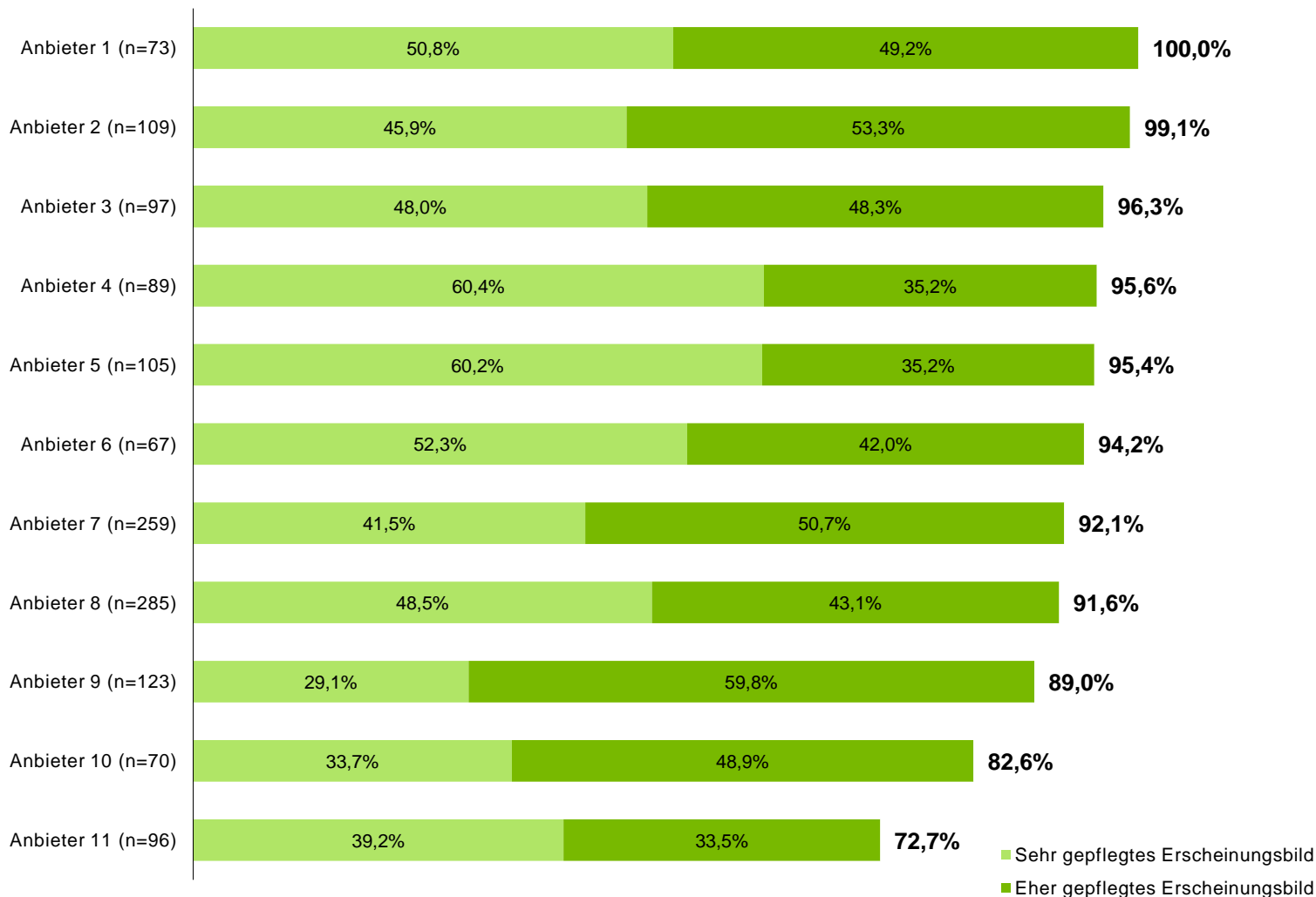
Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=105)	88,9%	85,8%	93,2%	87,0%	80,6%	93,8%	99,2%
Anbieter 2 (n=67)	88,5%	89,8%	84,6%	91,3%	79,2%	98,8%	75,3%
Anbieter 3 (n=285)	87,0%	79,1%	92,6%	73,0%	83,3%	94,5%	91,7%
Anbieter 4 (n=89)	85,7%	86,3%	85,2%	81,7%	81,6%	86,9%	95,3%
Anbieter 5 (n=73)	85,1%	79,6%	87,9%	98,9%	53,6%	87,0%	98,5%
Anbieter 6 (n=109)	82,9%	79,1%	89,2%	88,8%	80,4%	81,3%	86,4%
Anbieter 7 (n=97)	82,7%	90,4%	75,2%	91,0%	82,0%	80,6%	80,0%
Anbieter 8 (n=259)	79,5%	77,3%	82,7%	67,4%	85,7%	81,3%	72,9%
Anbieter 9 (n=123)	74,2%	78,7%	66,9%	74,8%	73,2%	75,6%	70,1%
Anbieter 10 (n=70)	65,5%	50,0%	96,6%	54,7%	78,9%	45,6%	61,2%
Anbieter 11 (n=96)	44,1%	40,3%	59,1%	54,3%	53,0%	23,9%	14,8%

Waren Sie bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale in näherem Kontakt mit zumindest einem Mitarbeiter (z.B. an der Kassa)? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Erscheinungsbild der Mitarbeiter

Top-2-Box: Sehr gepflegtes Erscheinungsbild / Eher gepflegtes Erscheinungsbild



Wie bewerten Sie das äußere Erscheinungsbild der Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Erscheinungsbild der Mitarbeiter

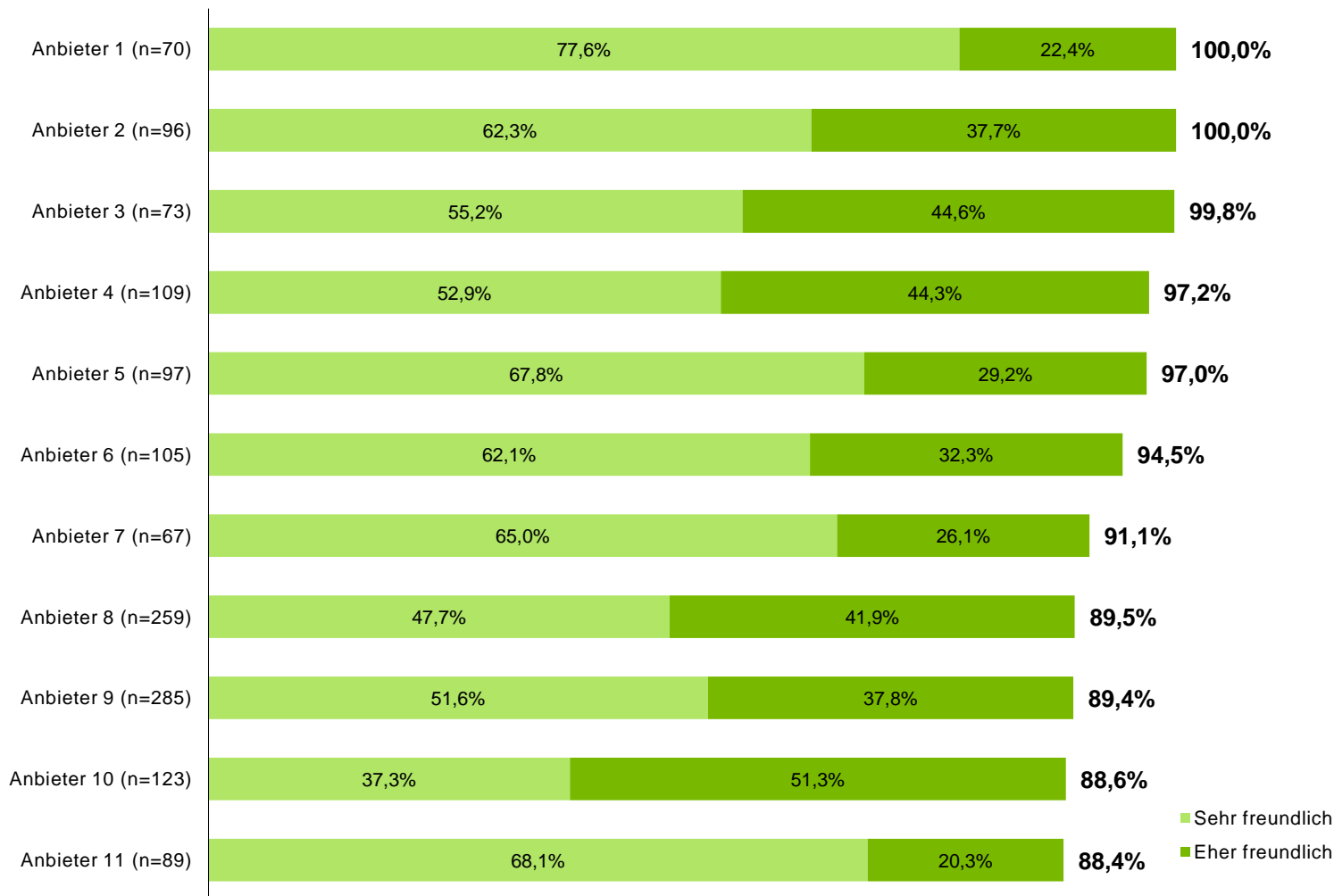
Top-2-Box: Sehr gepflegtes Erscheinungsbild / Eher gepflegtes Erscheinungsbild | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=73)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=109)	99,1%	99,7%	98,3%	97,2%	99,0%	99,9%	99,0%
Anbieter 3 (n=97)	96,3%	94,9%	98,0%	91,8%	94,0%	99,6%	99,8%
Anbieter 4 (n=89)	95,6%	92,3%	98,6%	99,0%	97,1%	92,4%	99,1%
Anbieter 5 (n=105)	95,4%	97,2%	92,9%	79,1%	94,1%	98,9%	98,6%
Anbieter 6 (n=67)	94,2%	92,9%	98,6%	80,8%	89,6%	98,9%	99,1%
Anbieter 7 (n=259)	92,1%	93,3%	90,7%	99,8%	91,7%	91,1%	87,2%
Anbieter 8 (n=285)	91,6%	98,1%	87,7%	99,1%	97,4%	95,4%	80,6%
Anbieter 9 (n=123)	89,0%	91,0%	85,2%	99,9%	85,4%	91,8%	66,5%
Anbieter 10 (n=70)	82,6%	65,8%	98,7%	62,9%	66,9%	56,8%	98,4%
Anbieter 11 (n=96)	72,7%	62,6%	97,4%	57,6%	97,6%	23,4%	34,8%

Wie bewerten Sie das äußere Erscheinungsbild der Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Freundlichkeit der Mitarbeiter

Top-2-Box: Sehr freundlich/ Eher freundlich



Wie freundlich waren die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Freundlichkeit der Mitarbeiter

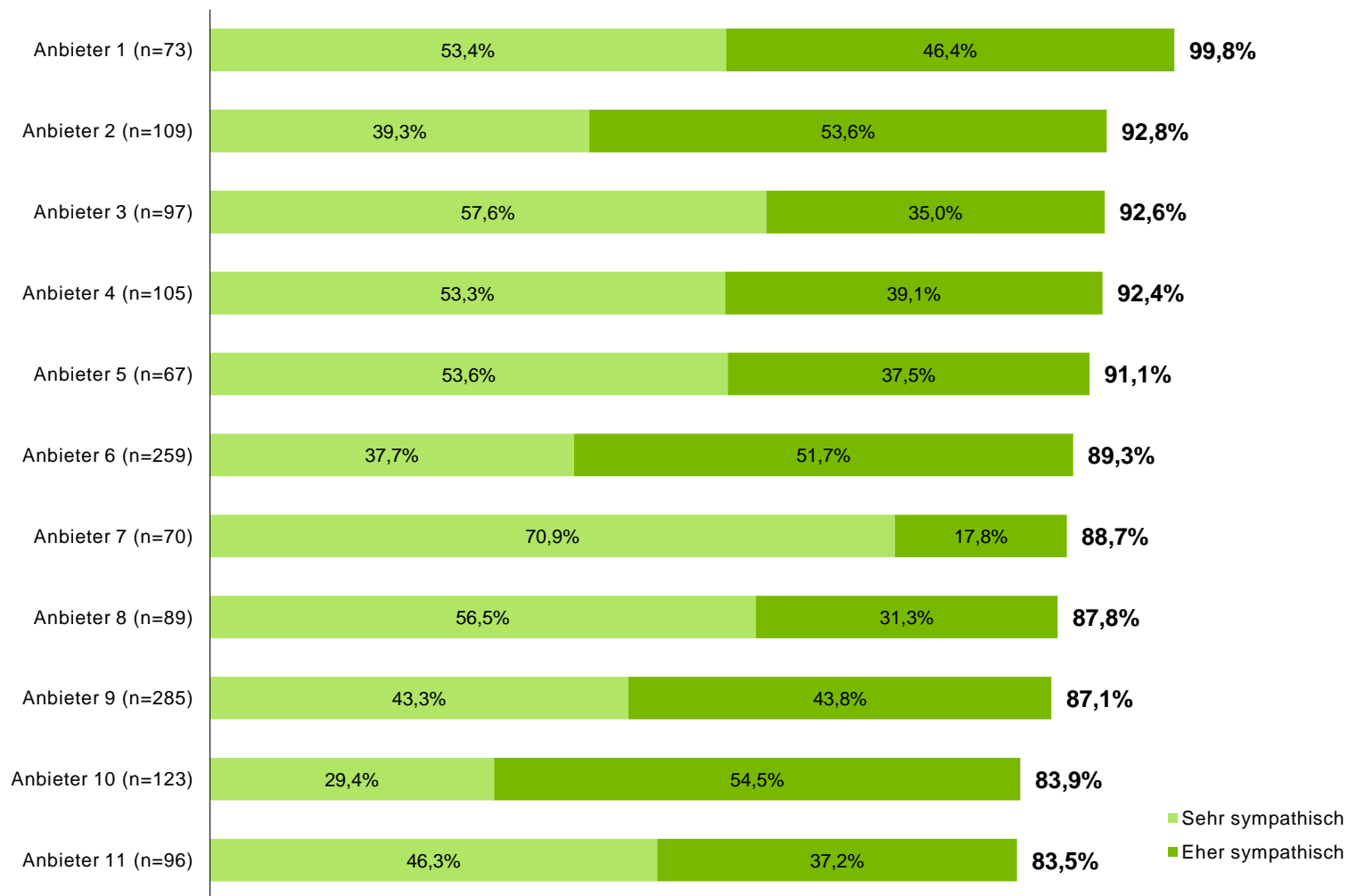
Top-2-Box: Sehr freundlich/ Eher freundlich | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=70)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=96)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,8%
Anbieter 3 (n=73)	99,8%	99,9%	99,8%	99,9%	98,7%	99,1%	100,0%
Anbieter 4 (n=109)	97,2%	99,1%	94,5%	96,7%	93,5%	99,2%	99,6%
Anbieter 5 (n=97)	97,0%	95,5%	98,6%	98,9%	96,4%	94,3%	99,0%
Anbieter 6 (n=105)	94,5%	95,0%	93,8%	84,4%	92,1%	97,7%	98,5%
Anbieter 7 (n=67)	91,1%	88,2%	98,7%	80,9%	90,8%	92,0%	97,4%
Anbieter 8 (n=259)	89,5%	93,6%	84,2%	81,1%	86,0%	93,6%	96,2%
Anbieter 9 (n=285)	89,4%	98,6%	83,8%	87,3%	95,4%	95,4%	80,6%
Anbieter 10 (n=123)	88,6%	90,0%	86,0%	87,7%	87,5%	94,1%	66,5%
Anbieter 11 (n=89)	88,4%	90,0%	86,9%	94,3%	88,9%	81,7%	90,6%

Wie freundlich waren die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale alles in allem? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Sympathie der Mitarbeiter

Top-2-Box: Sehr sympathisch/ Eher sympathisch



Inwieweit waren Ihnen die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale sympathisch? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Sympathie der Mitarbeiter

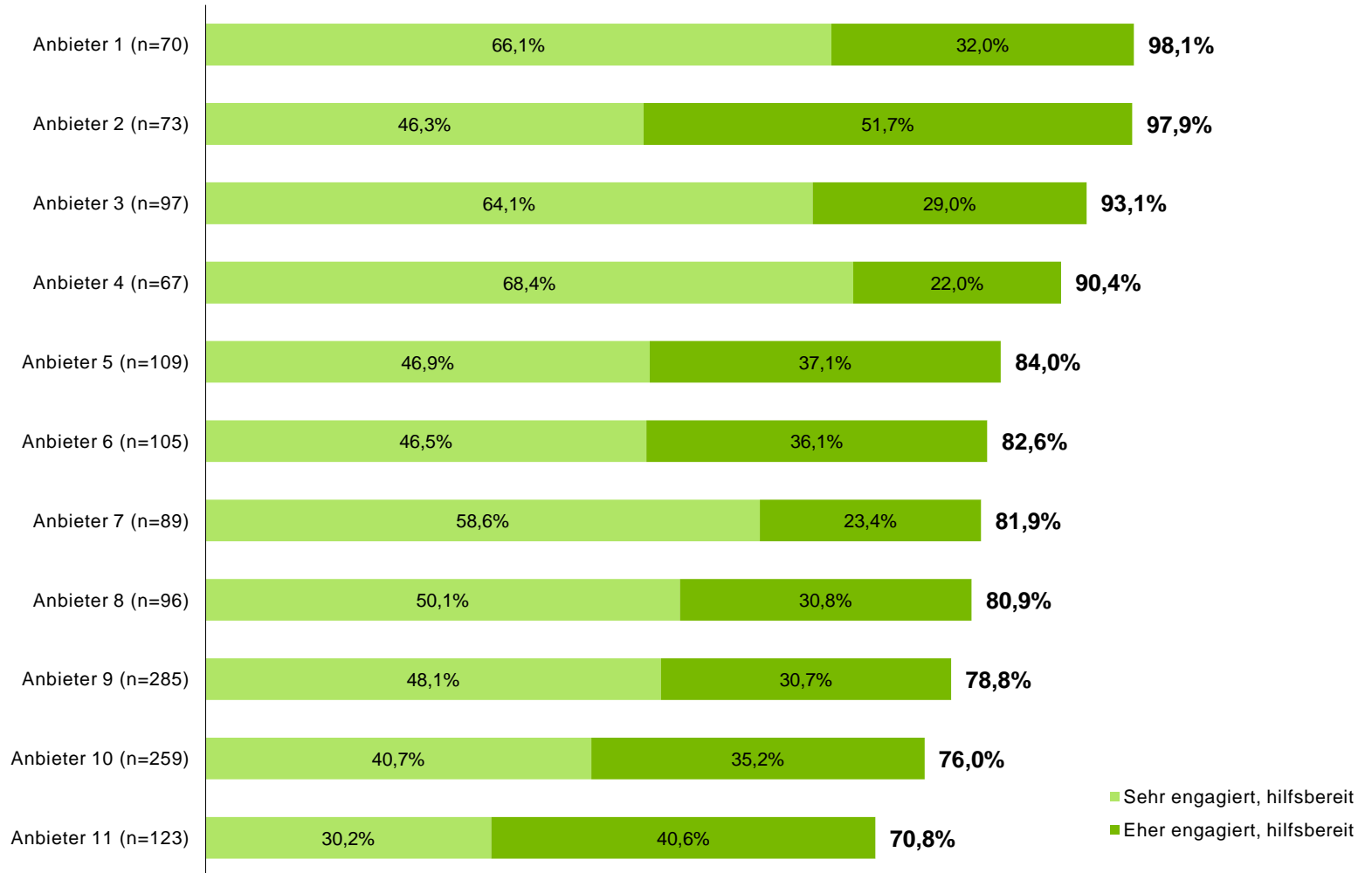
Top-2-Box: Sehr sympathisch/ Eher sympathisch | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=73)	99,8%	99,9%	99,8%	99,5%	98,7%	99,1%	99,7%
Anbieter 2 (n=109)	92,8%	92,4%	93,5%	92,9%	87,9%	98,9%	86,0%
Anbieter 3 (n=97)	92,6%	90,8%	94,8%	90,9%	89,1%	94,3%	97,4%
Anbieter 4 (n=105)	92,4%	92,0%	92,9%	81,4%	92,1%	93,7%	93,4%
Anbieter 5 (n=67)	91,1%	88,2%	97,8%	80,9%	90,8%	92,0%	97,3%
Anbieter 6 (n=259)	89,3%	94,4%	82,7%	87,2%	85,0%	91,1%	96,5%
Anbieter 7 (n=70)	88,7%	77,8%	94,5%	75,9%	91,2%	76,4%	90,8%
Anbieter 8 (n=89)	87,8%	88,7%	86,9%	98,0%	87,8%	81,7%	99,1%
Anbieter 9 (n=285)	87,1%	98,6%	80,1%	99,4%	90,4%	85,8%	80,6%
Anbieter 10 (n=123)	83,9%	84,2%	83,3%	87,7%	83,9%	85,9%	66,5%
Anbieter 11 (n=96)	83,5%	88,7%	69,5%	74,5%	96,4%	67,8%	71,3%

Inwieweit waren Ihnen die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale sympathisch? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Engagement der Mitarbeiter

Top-2-Box: Sehr engagiert, hilfsbereit/ Eher engagiert, hilfsbereit



Engagement der Mitarbeiter

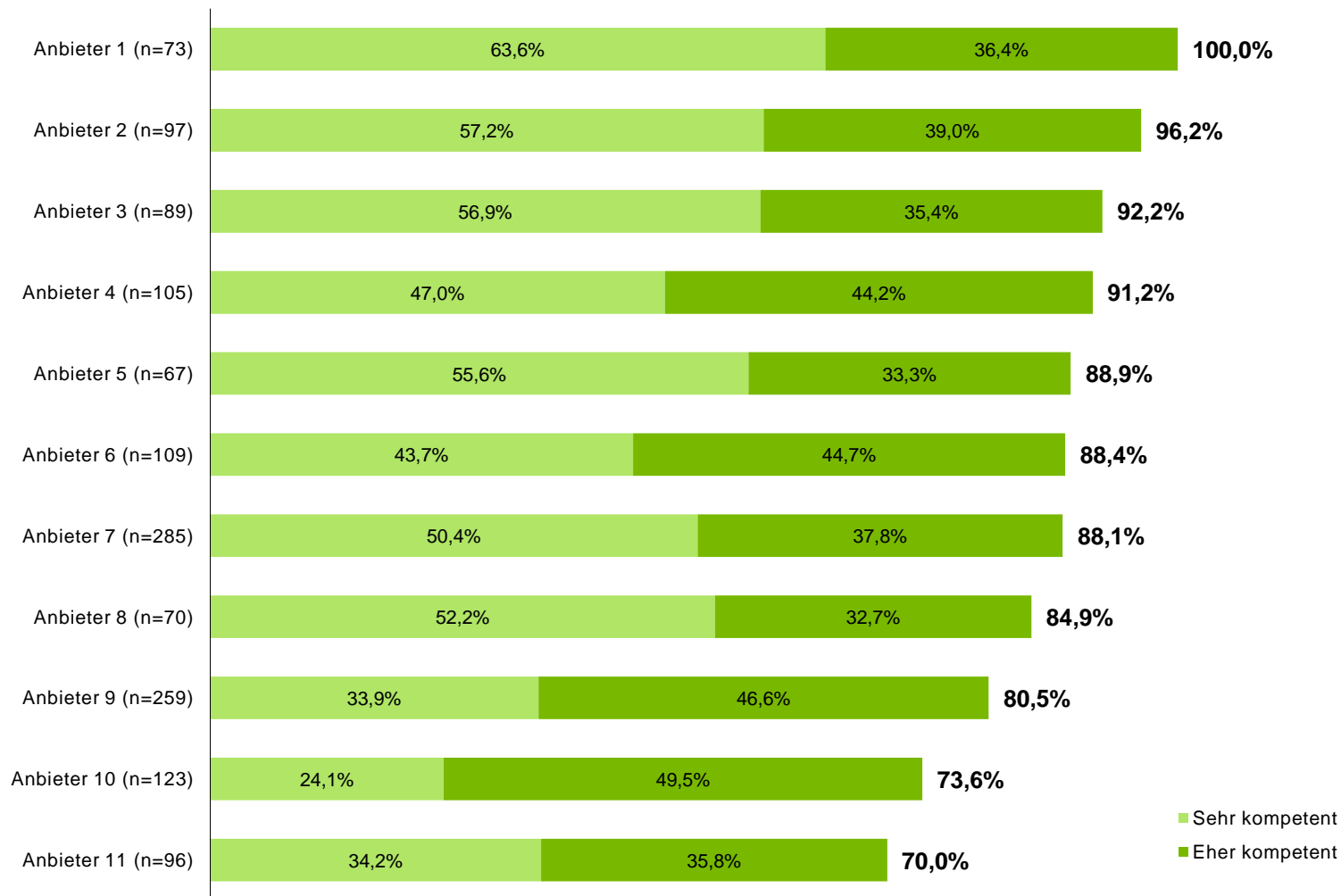
Top-2-Box: Sehr engagiert, hilfsbereit/ Eher engagiert, hilfsbereit | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=70)	98,1%	98,6%	97,6%	98,5%	96,2%	87,7%	99,1%
Anbieter 2 (n=73)	97,9%	98,5%	97,0%	90,2%	94,8%	99,4%	99,2%
Anbieter 3 (n=97)	93,1%	89,8%	97,0%	86,8%	91,6%	97,3%	90,7%
Anbieter 4 (n=67)	90,4%	88,2%	97,2%	80,9%	88,4%	92,0%	95,6%
Anbieter 5 (n=109)	84,0%	82,5%	86,2%	91,1%	83,4%	85,2%	72,0%
Anbieter 6 (n=105)	82,6%	90,6%	72,2%	82,6%	88,5%	78,8%	80,4%
Anbieter 7 (n=89)	81,9%	89,4%	75,2%	87,8%	81,8%	79,0%	86,7%
Anbieter 8 (n=96)	80,9%	73,9%	92,3%	70,4%	97,5%	67,8%	78,9%
Anbieter 9 (n=285)	78,8%	80,1%	78,0%	95,8%	86,3%	85,8%	60,5%
Anbieter 10 (n=259)	76,0%	78,5%	72,6%	74,9%	77,5%	76,0%	72,0%
Anbieter 11 (n=123)	70,8%	79,4%	54,4%	75,6%	75,2%	66,8%	66,5%

Wie engagiert/ hilfsbereit waren die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Kompetenz der Mitarbeiter

Top-2-Box: Sehr kompetent/ Eher kompetent



Und wie würden Sie die Kompetenz der Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale bewerten? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

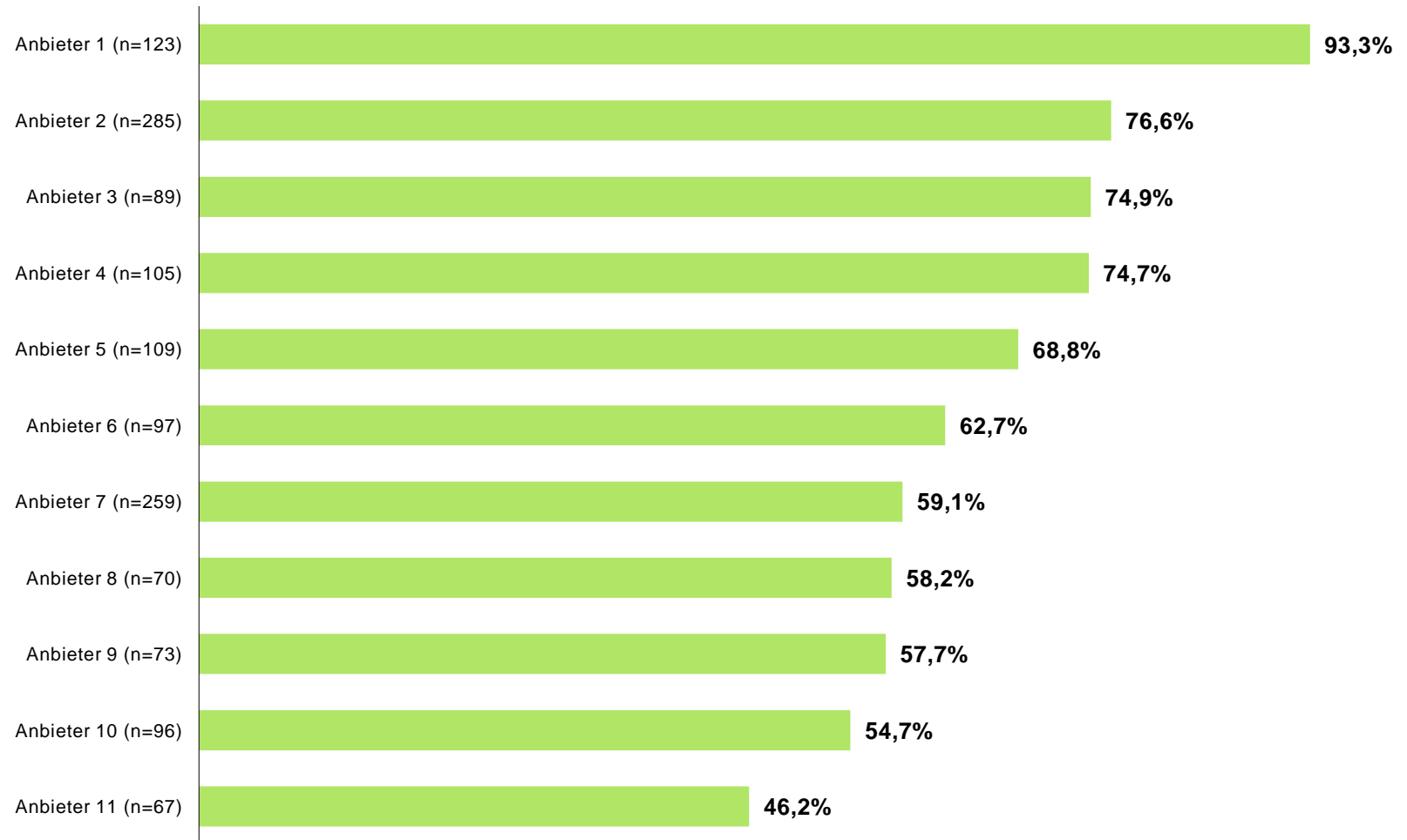
Kompetenz der Mitarbeiter

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

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=73)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=97)	96,2%	94,2%	98,6%	93,0%	93,2%	99,9%	99,6%
Anbieter 3 (n=89)	92,2%	95,5%	89,3%	91,1%	87,8%	93,3%	98,6%
Anbieter 4 (n=105)	91,2%	93,3%	88,5%	87,4%	91,1%	96,0%	80,4%
Anbieter 5 (n=67)	88,9%	86,4%	97,2%	71,3%	88,4%	92,0%	98,6%
Anbieter 6 (n=109)	88,4%	86,0%	91,8%	96,8%	81,3%	91,6%	85,9%
Anbieter 7 (n=285)	88,1%	99,3%	81,3%	94,1%	96,3%	85,8%	80,6%
Anbieter 8 (n=70)	84,9%	72,6%	97,6%	70,3%	96,2%	56,7%	91,2%
Anbieter 9 (n=259)	80,5%	86,6%	72,4%	83,2%	80,3%	81,7%	72,0%
Anbieter 10 (n=123)	73,6%	84,2%	53,4%	73,3%	80,5%	70,3%	66,5%
Anbieter 11 (n=96)	70,0%	58,9%	88,9%	57,6%	92,3%	65,7%	69,8%

Und wie würden Sie die Kompetenz der Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale bewerten? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Beratung/ Hilfe von einem Mitarbeiter in Anspruch genommen



Haben Sie bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale eine Hilfe/ Beratung von einem Mitarbeiter in Anspruch genommen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Beratung/ Hilfe von einem Mitarbeiter in Anspruch genommen

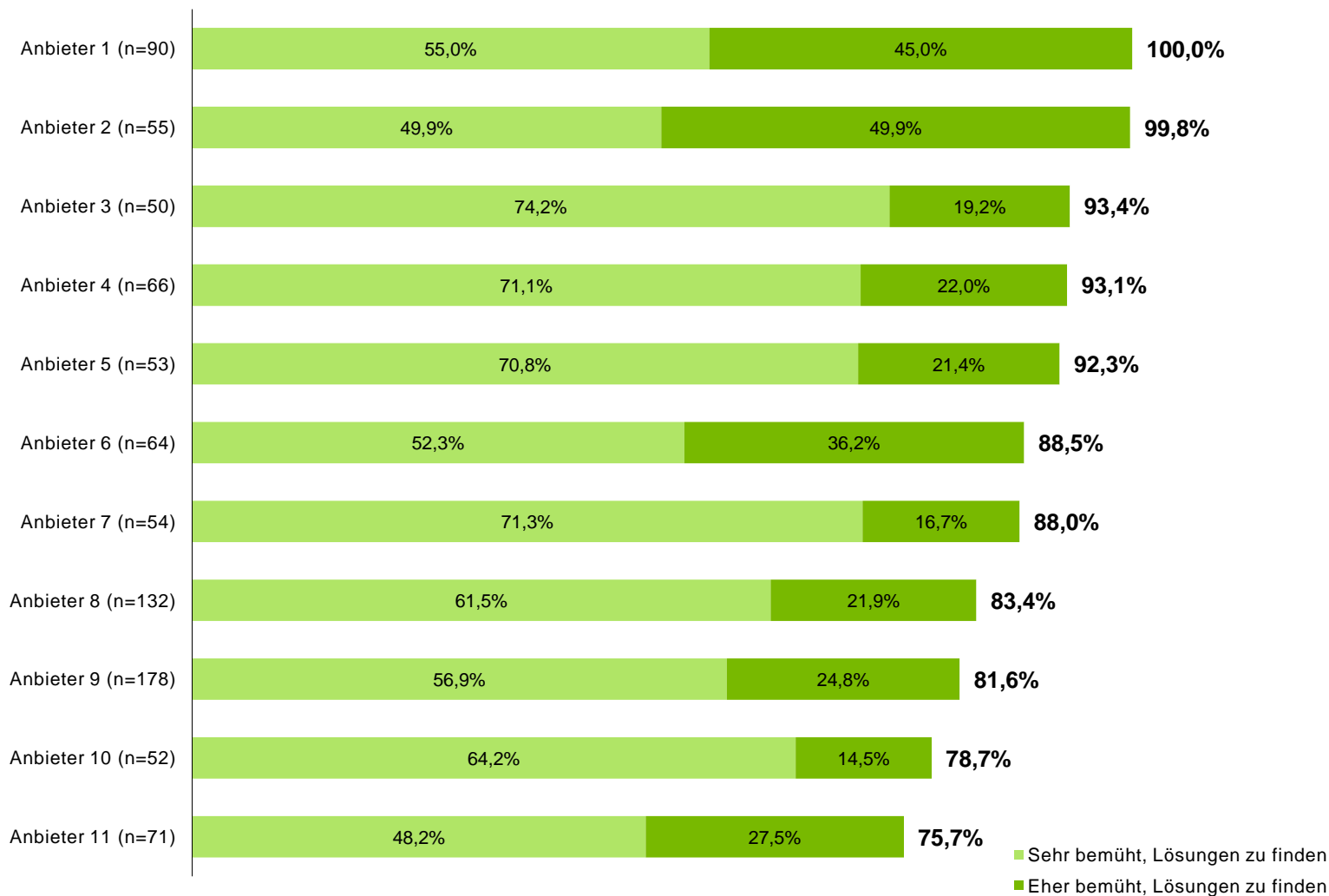
Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=123)	93,3%	90,9%	100,0%	93,9%	92,3%	78,9%	81,7%
Anbieter 2 (n=285)	76,6%	79,2%	73,9%	75,6%	61,7%	45,8%	92,3%
Anbieter 3 (n=89)	74,9%	83,4%	48,1%	97,8%	61,5%	85,1%	40,5%
Anbieter 4 (n=105)	74,7%	73,0%	75,5%	77,2%	90,1%	63,0%	86,6%
Anbieter 5 (n=109)	68,8%	64,4%	74,6%	61,7%	60,2%	72,5%	92,9%
Anbieter 6 (n=97)	62,7%	66,6%	57,6%	78,7%	62,9%	75,9%	4,3%
Anbieter 7 (n=259)	59,1%	58,7%	59,7%	70,0%	63,1%	47,3%	65,4%
Anbieter 8 (n=70)	58,2%	49,6%	66,0%	46,9%	47,7%	73,3%	29,5%
Anbieter 9 (n=73)	57,7%	56,6%	59,7%	45,3%	54,2%	70,4%	28,7%
Anbieter 10 (n=96)	54,7%	38,8%	73,4%	43,1%	56,8%	58,1%	56,4%
Anbieter 11 (n=67)	46,2%	55,9%	40,3%	27,0%	45,2%	31,3%	65,8%

Haben Sie bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale eine Hilfe/ Beratung von einem Mitarbeiter in Anspruch genommen? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Bemühungen der Mitarbeiter

Top-2-Box: Sehr bemüht, Lösungen zu finden/ Eher bemüht, Lösungen zu finden



Inwieweit waren die Mitarbeiter während Ihres letzten Besuchs in der Filiale bemüht, Lösungen für Ihre Anliegen/ Wünsche zu finden? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Bemühungen der Mitarbeiter

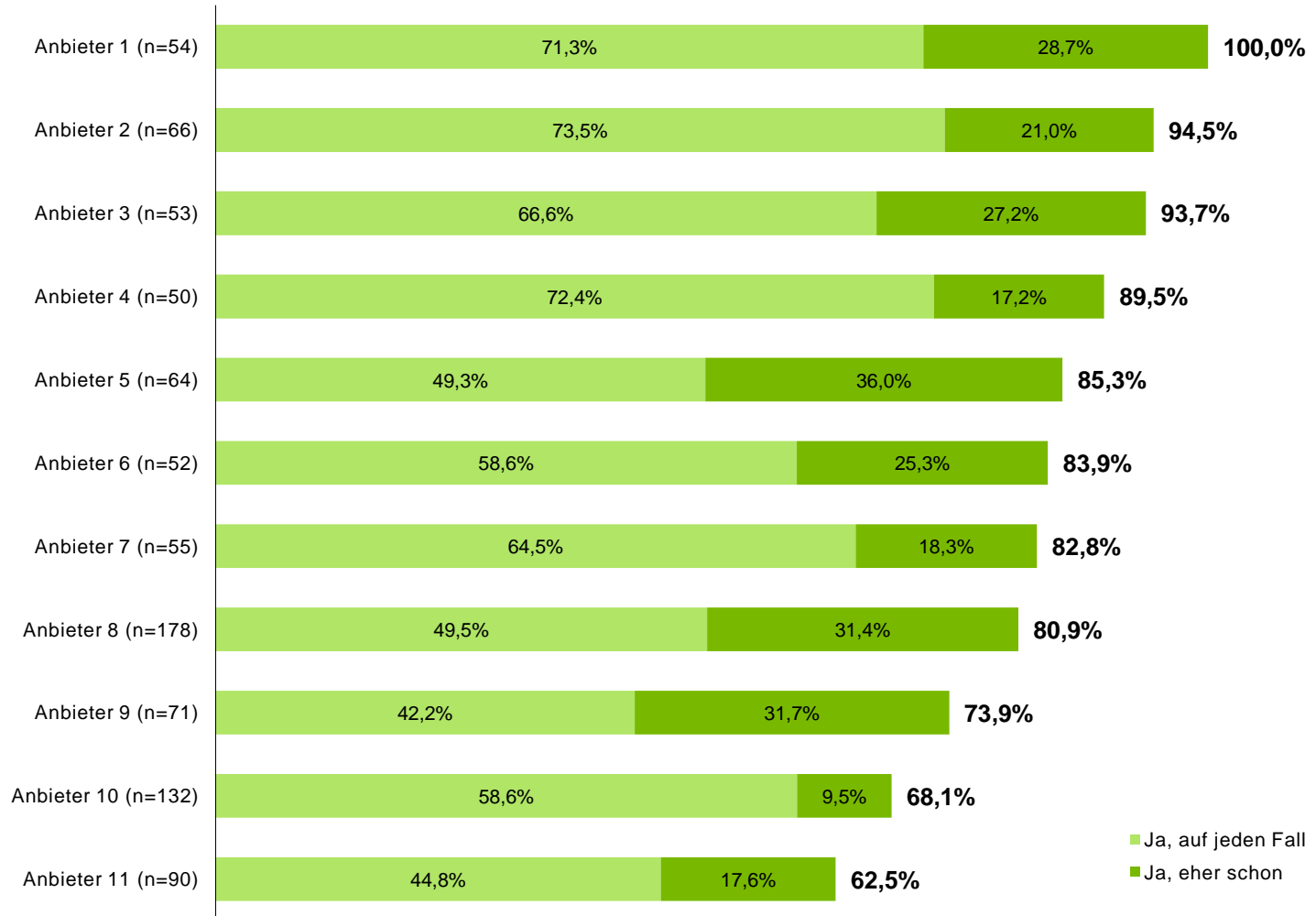
Top-2-Box: Sehr bemüht, Lösungen zu finden/ Eher bemüht, Lösungen zu finden | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=90)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=55)	99,8%	99,9%	99,7%	99,9%	98,5%	100,0%	99,1%
Anbieter 3 (n=50)	93,4%	92,2%	99,3%	90,4%	98,9%	90,6%	99,2%
Anbieter 4 (n=66)	93,1%	92,2%	94,5%	91,9%	91,0%	94,7%	99,5%
Anbieter 5 (n=53)	92,3%	91,7%	92,7%	94,0%	91,7%	99,0%	77,2%
Anbieter 6 (n=64)	88,5%	94,2%	80,4%	94,3%	80,4%	88,4%	91,2%
Anbieter 7 (n=54)	88,0%	80,1%	96,8%	77,4%	93,9%	78,8%	91,2%
Anbieter 8 (n=132)	83,4%	97,4%	71,6%	97,9%	88,3%	85,3%	77,6%
Anbieter 9 (n=178)	81,6%	80,5%	83,0%	90,2%	87,7%	78,7%	69,9%
Anbieter 10 (n=52)	78,7%	83,9%	75,1%	99,7%	88,9%	72,6%	55,1%
Anbieter 11 (n=71)	75,7%	90,1%	49,8%	89,1%	87,3%	64,4%	89,9%

Inwieweit waren die Mitarbeiter während Ihres letzten Besuchs in der Filiale bemüht, Lösungen für Ihre Anliegen/ Wünsche zu finden? ||
 Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Mitarbeiter haben sich ausreichend Zeit genommen

Top-2-Box: Ja, auf jeden Fall/ Ja, eher schon



Haben sich die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale ausreichend Zeit für Ihre Wünsche und Anliegen genommen? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Mitarbeiter haben sich ausreichend Zeit genommen

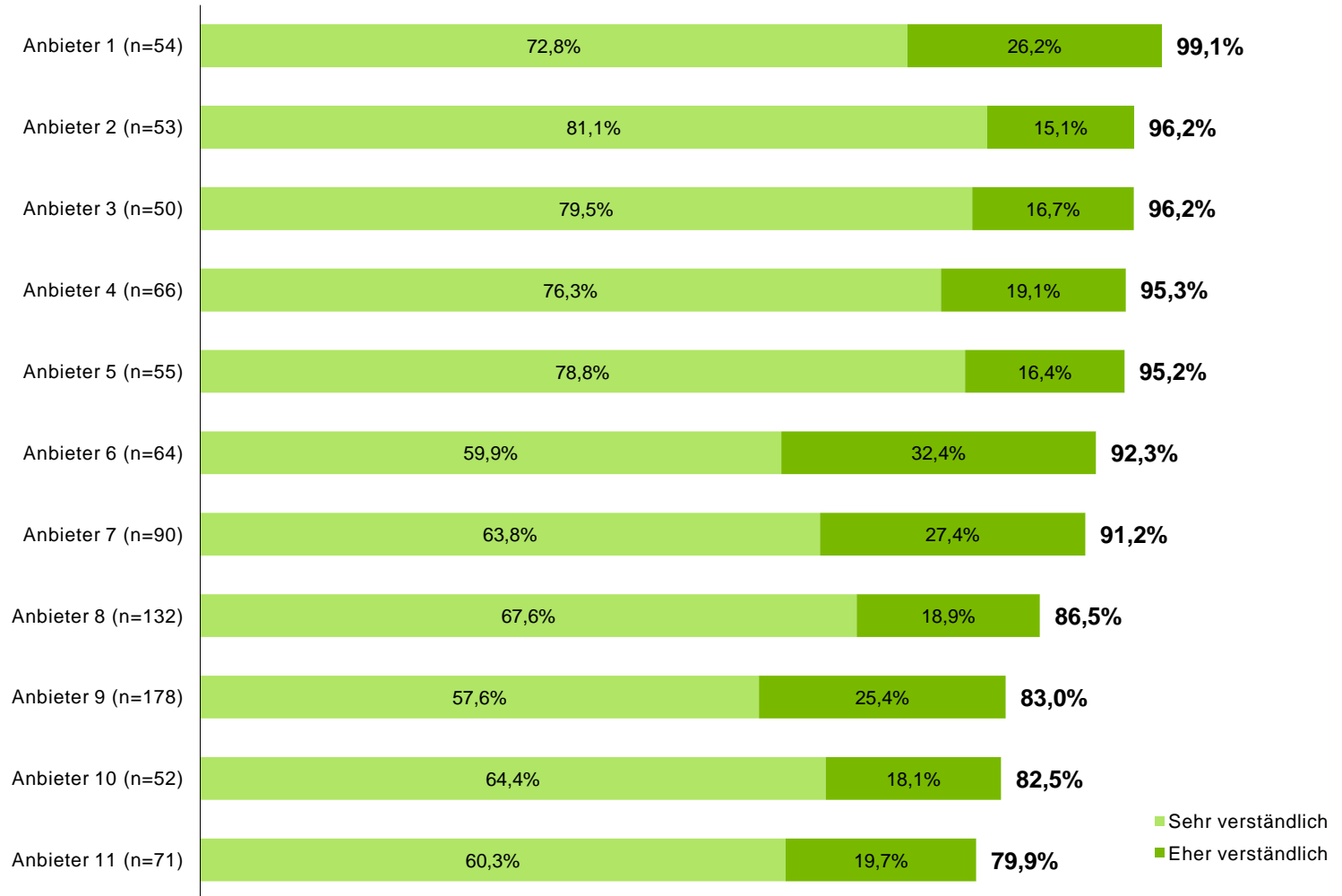
Top-2-Box: Ja, auf jeden Fall/ Ja, eher schon | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=54)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=66)	94,5%	94,5%	94,5%	91,9%	87,1%	99,8%	99,4%
Anbieter 3 (n=53)	93,7%	95,5%	92,7%	99,3%	93,6%	98,7%	77,2%
Anbieter 4 (n=50)	89,5%	87,6%	94,0%	71,3%	99,0%	90,6%	96,5%
Anbieter 5 (n=64)	85,3%	87,8%	81,8%	94,0%	85,8%	81,5%	78,5%
Anbieter 6 (n=52)	83,9%	97,6%	74,6%	92,5%	87,2%	81,6%	55,1%
Anbieter 7 (n=55)	82,8%	97,5%	75,3%	89,0%	63,1%	69,7%	88,6%
Anbieter 8 (n=178)	80,9%	81,0%	80,8%	82,6%	90,1%	78,7%	65,8%
Anbieter 9 (n=71)	73,9%	87,3%	49,8%	77,7%	86,2%	64,4%	95,4%
Anbieter 10 (n=132)	68,1%	65,7%	70,1%	95,5%	86,1%	85,3%	47,1%
Anbieter 11 (n=90)	62,5%	65,3%	55,6%	42,1%	89,9%	86,8%	79,9%

Haben sich die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale ausreichend Zeit für Ihre Wünsche und Anliegen genommen? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Verständlichkeit der Beratung

Top-2-Box: Sehr verständlich/ Eher verständlich



Inwieweit war die Hilfestellung/ Beratung durch die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch der Filiale verständlich? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Verständlichkeit der Beratung

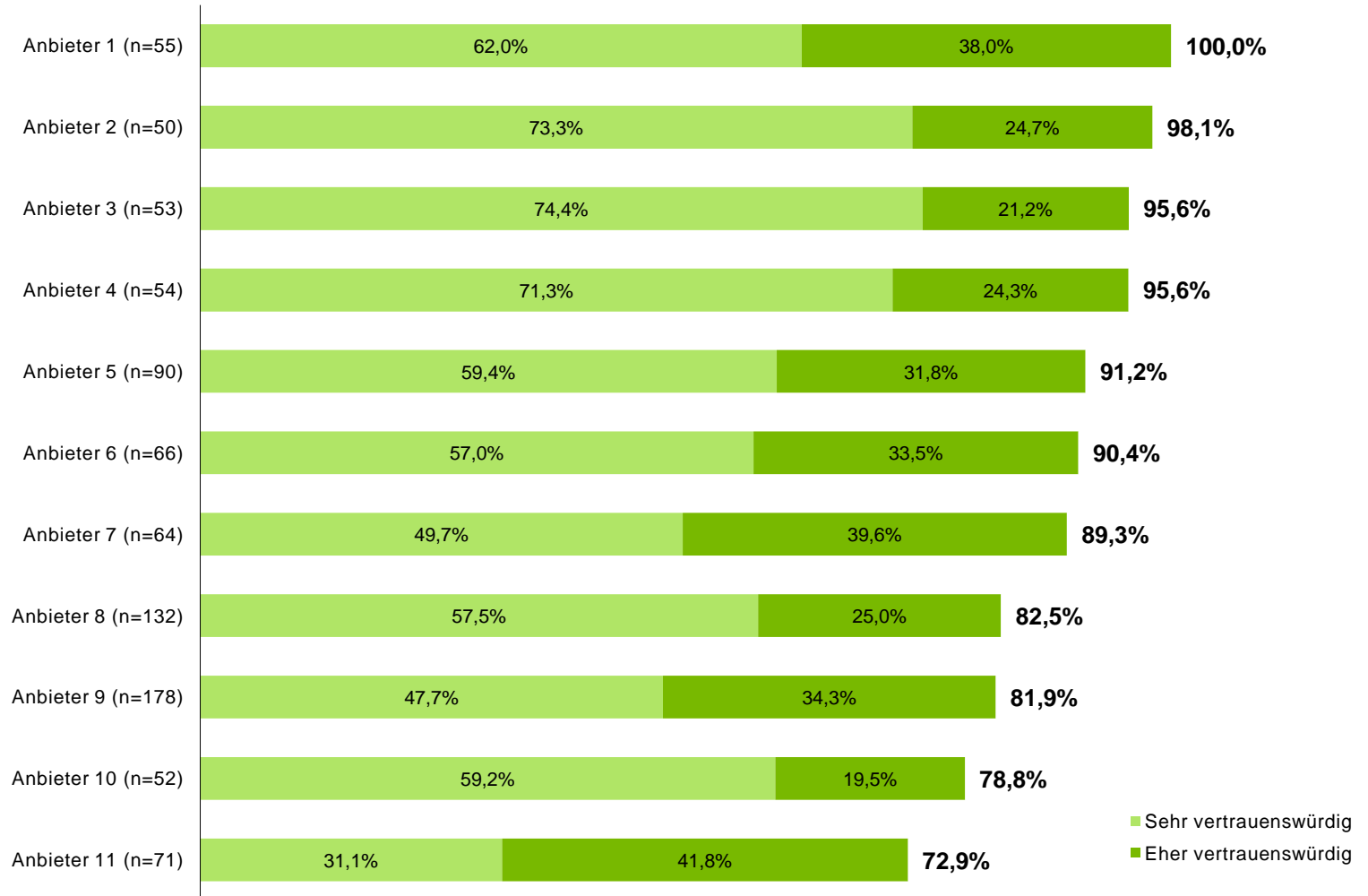
Top-2-Box: Sehr verständlich/ Eher verständlich | Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=54)	99,1%	98,2%	100,0%	98,0%	99,9%	92,3%	99,6%
Anbieter 2 (n=53)	96,2%	93,6%	97,8%	91,9%	93,1%	99,6%	99,0%
Anbieter 3 (n=50)	96,2%	95,5%	98,4%	80,8%	95,6%	98,4%	99,2%
Anbieter 4 (n=66)	95,3%	96,6%	93,4%	91,9%	89,7%	97,9%	98,9%
Anbieter 5 (n=55)	95,2%	99,0%	93,1%	98,6%	97,4%	99,3%	84,6%
Anbieter 6 (n=64)	92,3%	91,5%	93,4%	97,4%	85,4%	93,0%	99,4%
Anbieter 7 (n=90)	91,2%	98,6%	69,5%	86,4%	99,8%	78,9%	85,8%
Anbieter 8 (n=132)	86,5%	97,4%	77,2%	99,5%	89,8%	99,1%	77,6%
Anbieter 9 (n=178)	83,0%	84,8%	80,9%	94,7%	87,1%	80,9%	69,9%
Anbieter 10 (n=52)	82,5%	83,9%	81,6%	98,9%	95,2%	76,7%	55,1%
Anbieter 11 (n=71)	79,9%	88,9%	63,8%	83,7%	89,8%	72,2%	99,0%

Inwieweit war die Hilfestellung/ Beratung durch die Mitarbeiter bei Ihrem letzten Besuch der Filiale verständlich? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Vertrauenswürdigkeit der Beratung

Top-2-Box: Sehr vertrauenswürdig/ Eher vertrauenswürdig



Wie vertrauenswürdig haben Sie die Hilfestellung/ Beratung durch die Mitarbeiter alles in allem empfunden? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

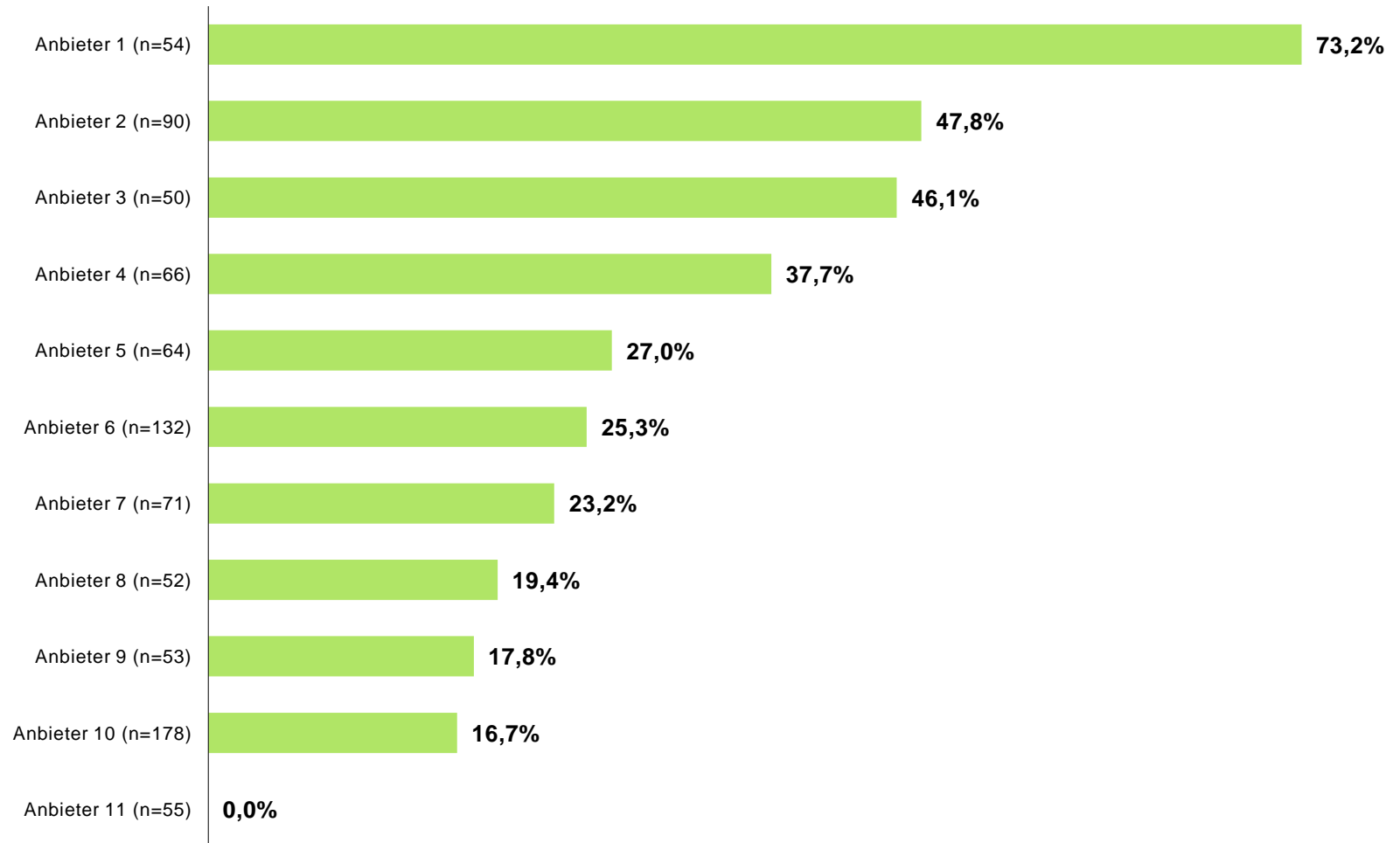
Vertrauenswürdigkeit der Beratung

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

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=55)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anbieter 2 (n=50)	98,1%	97,7%	99,9%	90,4%	99,5%	99,3%	99,6%
Anbieter 3 (n=53)	95,6%	91,7%	98,1%	94,7%	90,7%	99,4%	98,9%
Anbieter 4 (n=54)	95,6%	91,6%	100,0%	90,5%	99,9%	81,2%	98,1%
Anbieter 5 (n=90)	91,2%	87,6%	100,0%	86,4%	99,0%	82,3%	88,9%
Anbieter 6 (n=66)	90,4%	87,7%	94,5%	91,9%	82,8%	94,7%	92,2%
Anbieter 7 (n=64)	89,3%	93,0%	84,0%	98,6%	85,5%	81,5%	98,0%
Anbieter 8 (n=132)	82,5%	65,7%	96,6%	97,9%	89,8%	99,0%	69,5%
Anbieter 9 (n=178)	81,9%	85,4%	78,0%	84,9%	87,7%	80,9%	69,9%
Anbieter 10 (n=52)	78,8%	82,7%	76,1%	93,2%	89,3%	72,6%	55,1%
Anbieter 11 (n=71)	72,9%	85,2%	50,7%	91,6%	87,3%	58,6%	93,4%

Wie vertrauenswürdig haben Sie die Hilfestellung/ Beratung durch die Mitarbeiter alles in allem empfunden? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Cross Selling: Anbieten weiterer Produkte



33 Wurden Ihnen bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale von den Mitarbeitern aktiv noch weitere Produkte oder Dienstleistungen angeboten? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Cross Selling: Anbieten weiterer Produkte

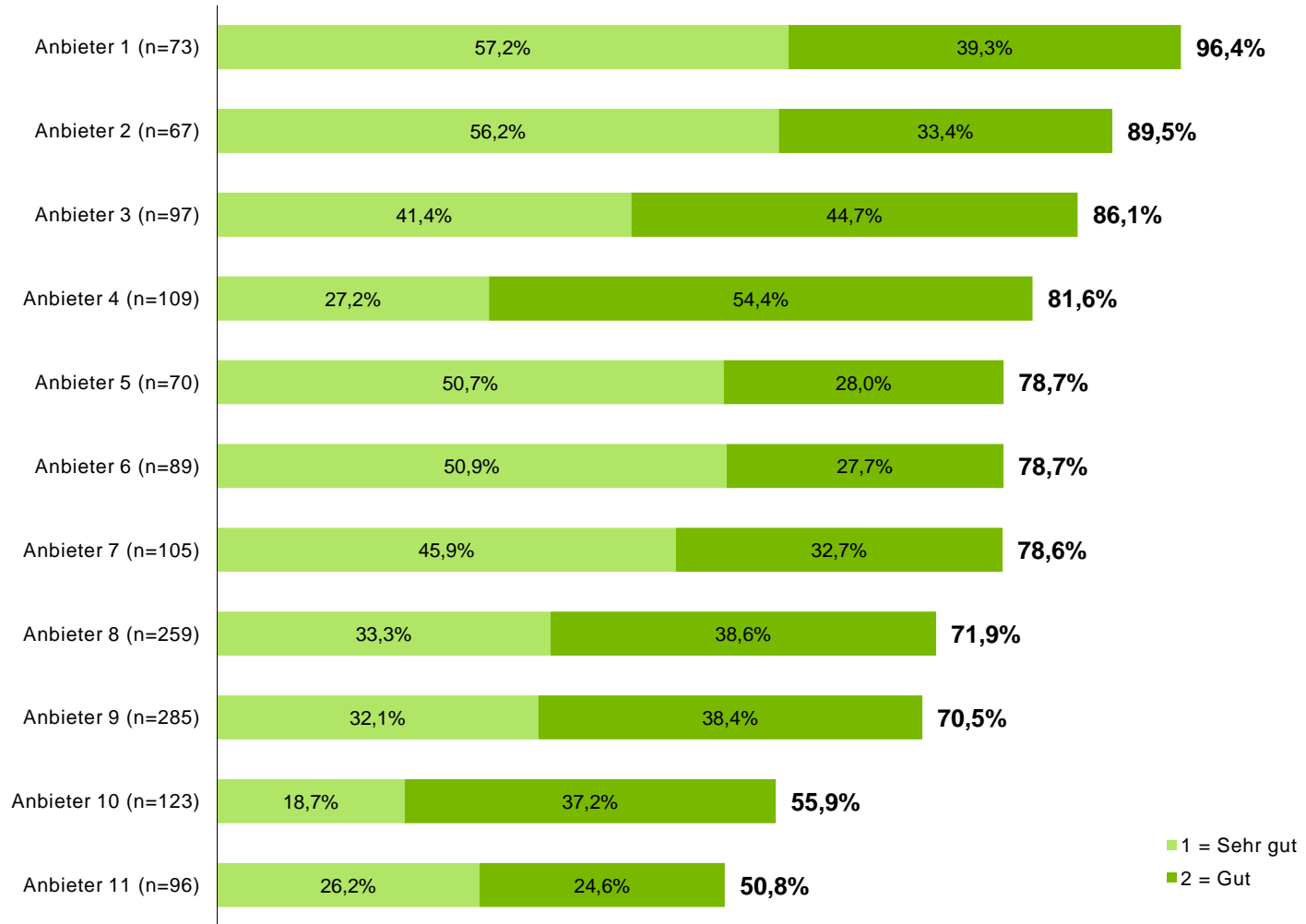
Geschlecht & Alter im Detail

	Sample Total	Männlich	Weiblich	14 - 29 Jahre	30 - 39 Jahre	40 - 49 Jahre	50+ Jahre
Anbieter 1 (n=54)	73,2%	55,0%	93,5%	48,8%	87,8%	34,5%	97,8%
Anbieter 2 (n=90)	47,8%	67,2%	34,5%	23,9%	91,7%	23,6%	33,4%
Anbieter 3 (n=50)	46,1%	46,6%	43,3%	21,3%	53,8%	44,9%	89,4%
Anbieter 4 (n=66)	37,7%	32,1%	46,1%	16,1%	22,0%	55,5%	67,8%
Anbieter 5 (n=64)	27,0%	32,3%	19,6%	39,7%	20,9%	32,7%	11,5%
Anbieter 6 (n=132)	25,3%	18,3%	31,3%	39,2%	14,2%	21,1%	31,2%
Anbieter 7 (n=71)	23,2%	31,5%	8,2%	55,8%	17,9%	20,1%	45,5%
Anbieter 8 (n=52)	19,4%	43,7%	2,9%	63,9%	34,8%	6,1%	10,8%
Anbieter 9 (n=53)	17,8%	30,9%	9,6%	11,1%	25,7%	10,8%	38,6%
Anbieter 10 (n=178)	16,7%	16,7%	16,6%	38,2%	23,9%	7,3%	11,6%
Anbieter 11 (n=55)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Wurden Ihnen bei Ihrem letzten Besuch in der Filiale von den Mitarbeitern aktiv noch weitere Produkte oder Dienstleistungen angeboten? ||
Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen & wurden von einem Mitarbeiter beraten

Vergebene Schulnote an die Mitarbeiter

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



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

Vergebene Schulnote an die Mitarbeiter

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=73)	96,4%	99,9%	94,6%	90,2%	87,9%	99,8%	99,4%
Anbieter 2 (n=67)	89,5%	86,1%	97,8%	65,0%	92,7%	92,0%	99,0%
Anbieter 3 (n=97)	86,1%	80,8%	91,2%	83,9%	90,7%	95,4%	59,9%
Anbieter 4 (n=109)	81,6%	80,9%	82,8%	89,4%	81,2%	77,5%	83,6%
Anbieter 5 (n=70)	78,7%	68,1%	99,5%	62,1%	97,9%	45,6%	95,7%
Anbieter 6 (n=89)	78,7%	84,9%	73,1%	75,3%	72,6%	81,7%	86,7%
Anbieter 7 (n=105)	78,6%	85,7%	68,5%	74,1%	78,0%	80,1%	80,4%
Anbieter 8 (n=259)	71,9%	78,7%	62,5%	71,7%	72,6%	71,6%	71,7%
Anbieter 9 (n=285)	70,5%	74,5%	67,7%	94,4%	76,2%	86,6%	41,9%
Anbieter 10 (n=123)	55,9%	58,3%	52,0%	60,2%	56,0%	49,9%	76,5%
Anbieter 11 (n=96)	50,8%	51,3%	48,8%	54,0%	76,3%	47,8%	41,2%

Auf Basis Ihrer Erfahrungen bei Ihrem letzten Besuch: Welche Schulnote würden Sie den Mitarbeitern der Filiale alles in allem geben? ||
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.