

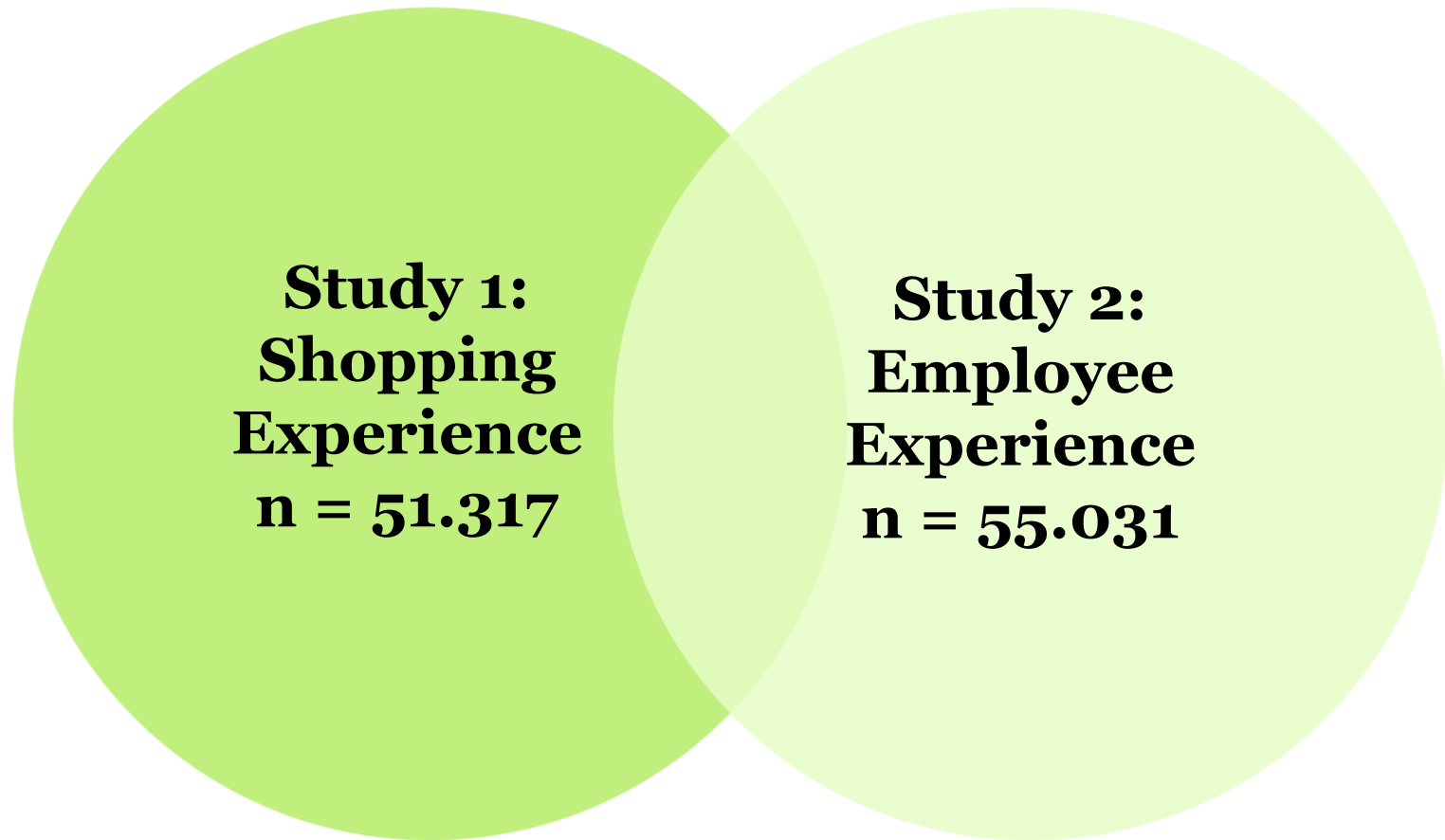
Retail Barometer



März 2023

marketagent.

Helicopter View of the FMCG Retail Landscape in Austria



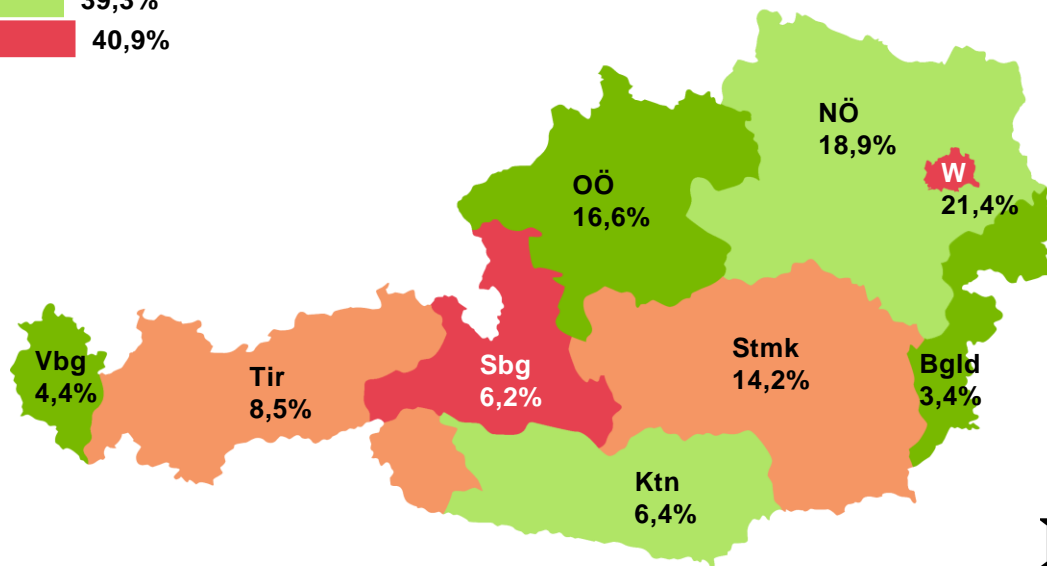
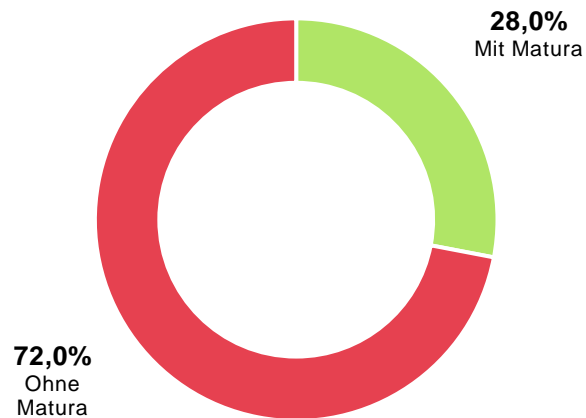
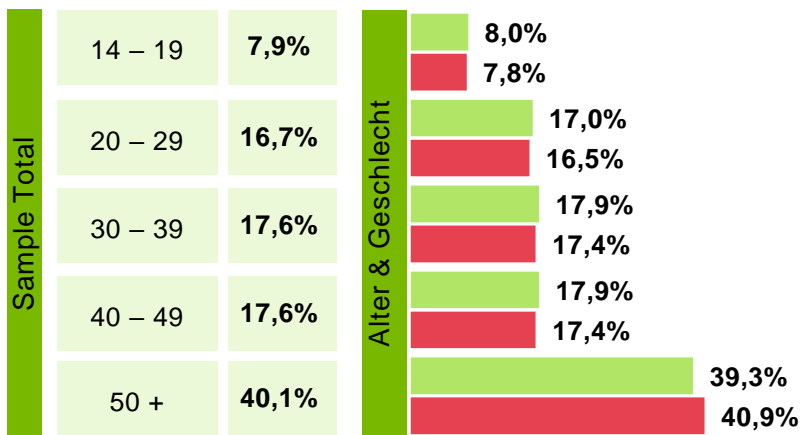
Umfrage-Basics

Methode	Mobile Research Tool via Smartphone App zwei unabhängige Studien
Sample-Größe	Shopping Experience: n = 51.317 Interviews Employee Experience: n = 55.031 Interviews
Kernzielgruppe	Österreich 14+ Jahre
Quotensteuerung	Sample jeweils repräsentativ für die österreichische Bevölkerung gewichtet
Feldzeit	01.01.2022 – 31.12.2022
Studienumfang	Shopping Experience: 22 Fragen Employee Experience: 18 Fragen

Zusammensetzung des Samples

Gewichtungsbasis

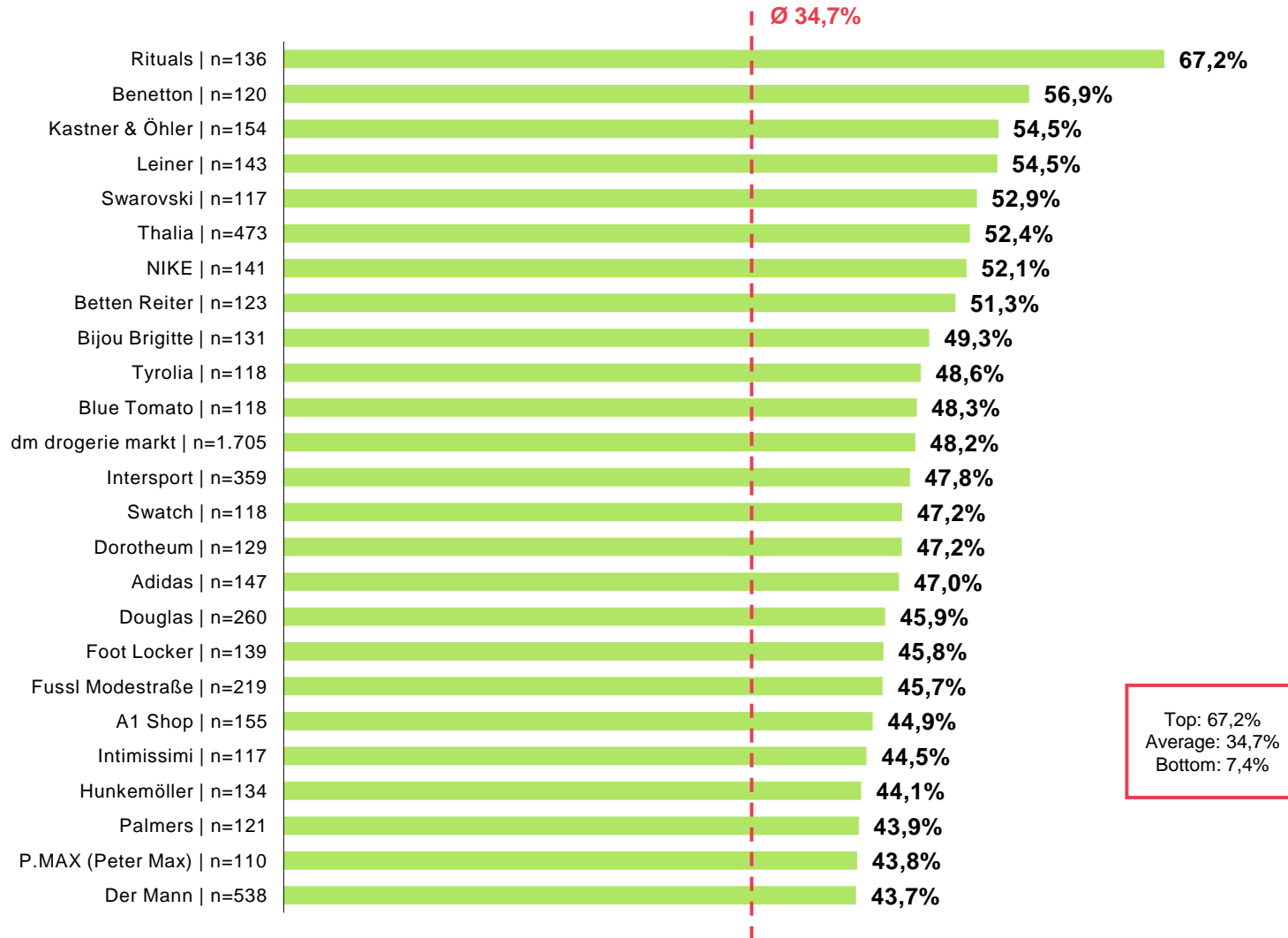
♂ 50,0% ♀ 50,0%



Shopping Experience

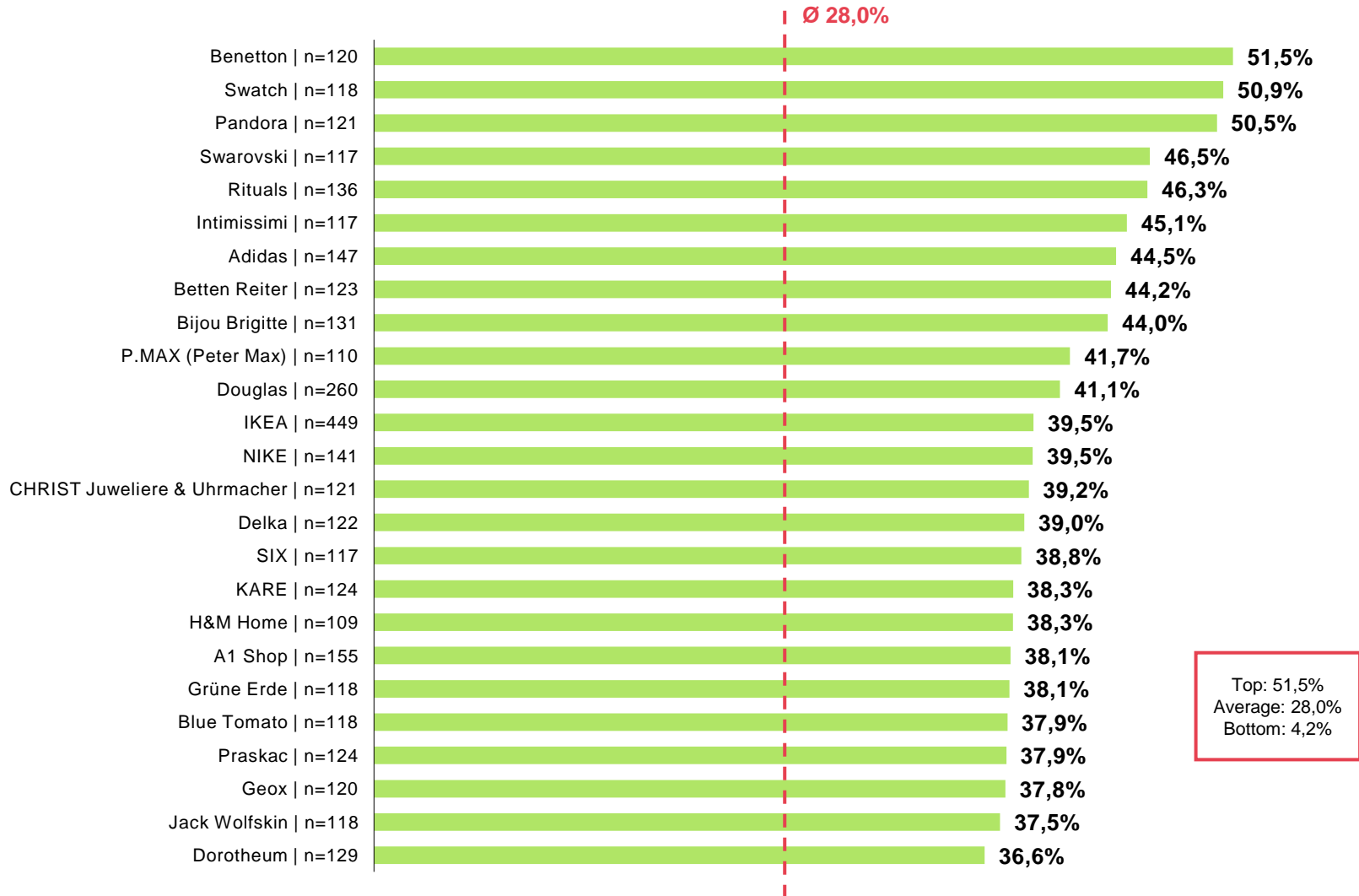
Architektur/ Gestaltung

Top-Box: Sehr gut | Top 25 von 139 Retailer



Innovation der Ausstattung

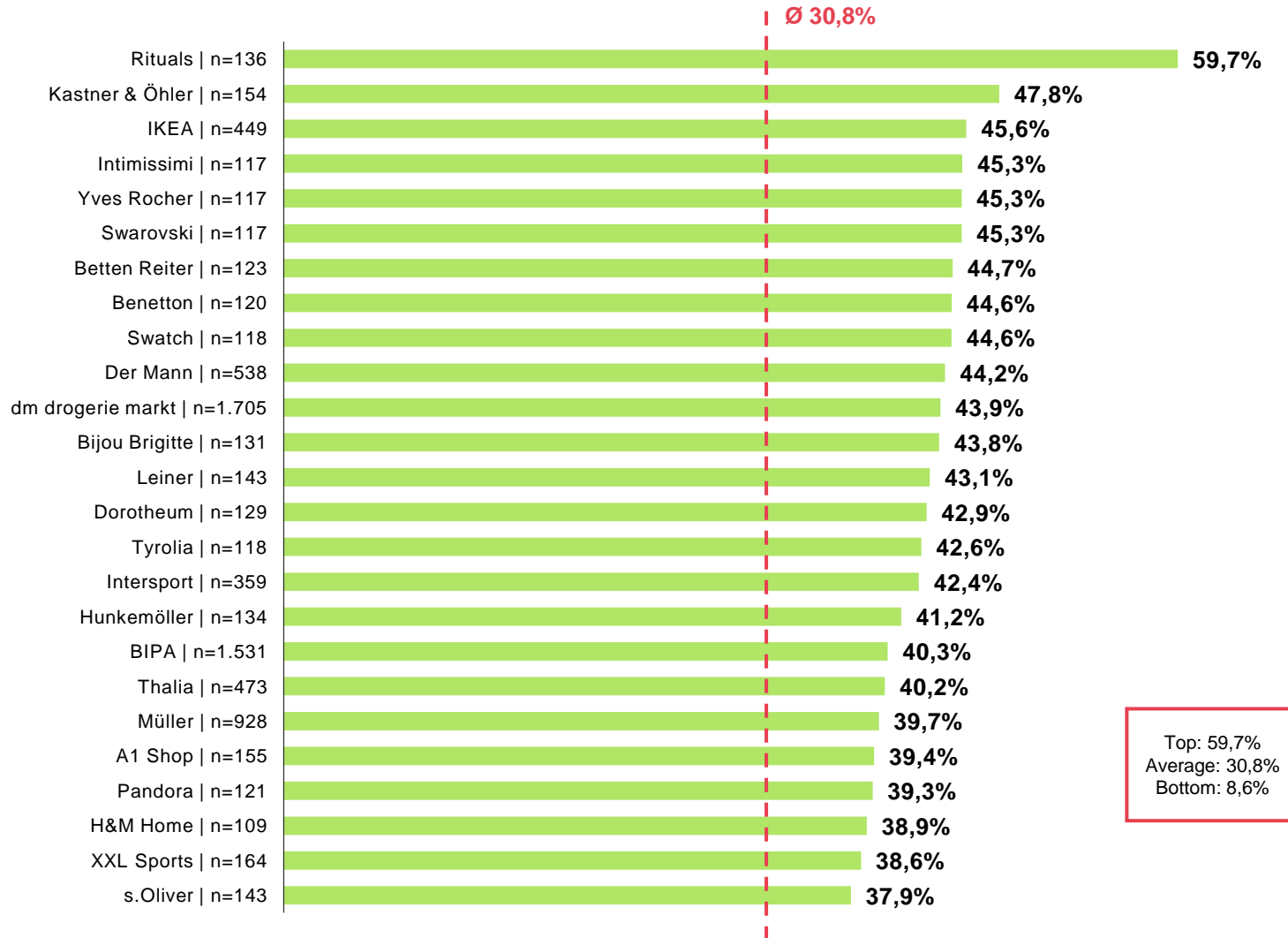
Top-Box: Sehr innovativ | Top 25 von 139 Retailer



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

Am Puls der Zeit

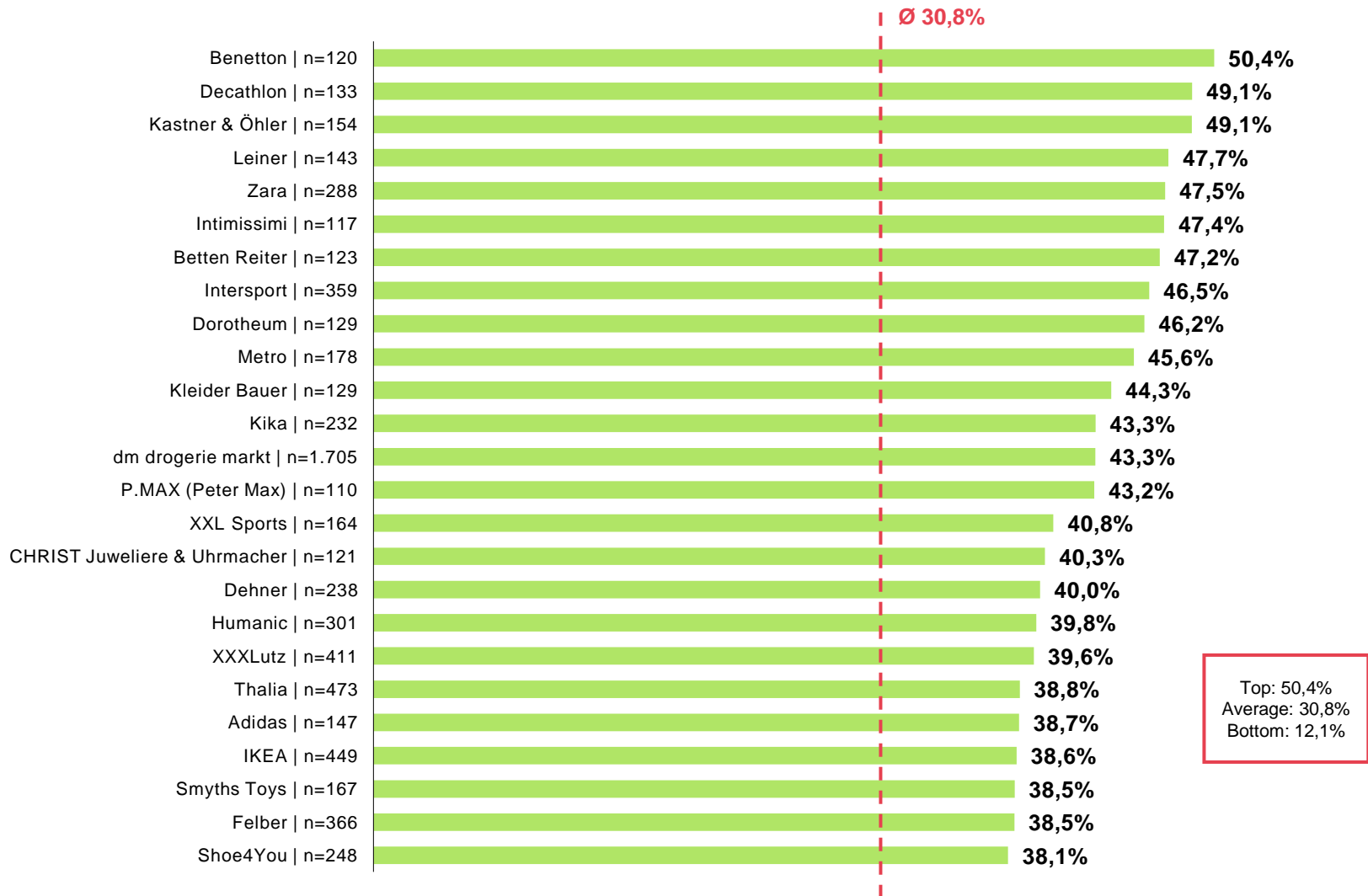
Top-Box: 1 = am Puls der Zeit | Top 25 von 139 Retailer



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

Platzangebot

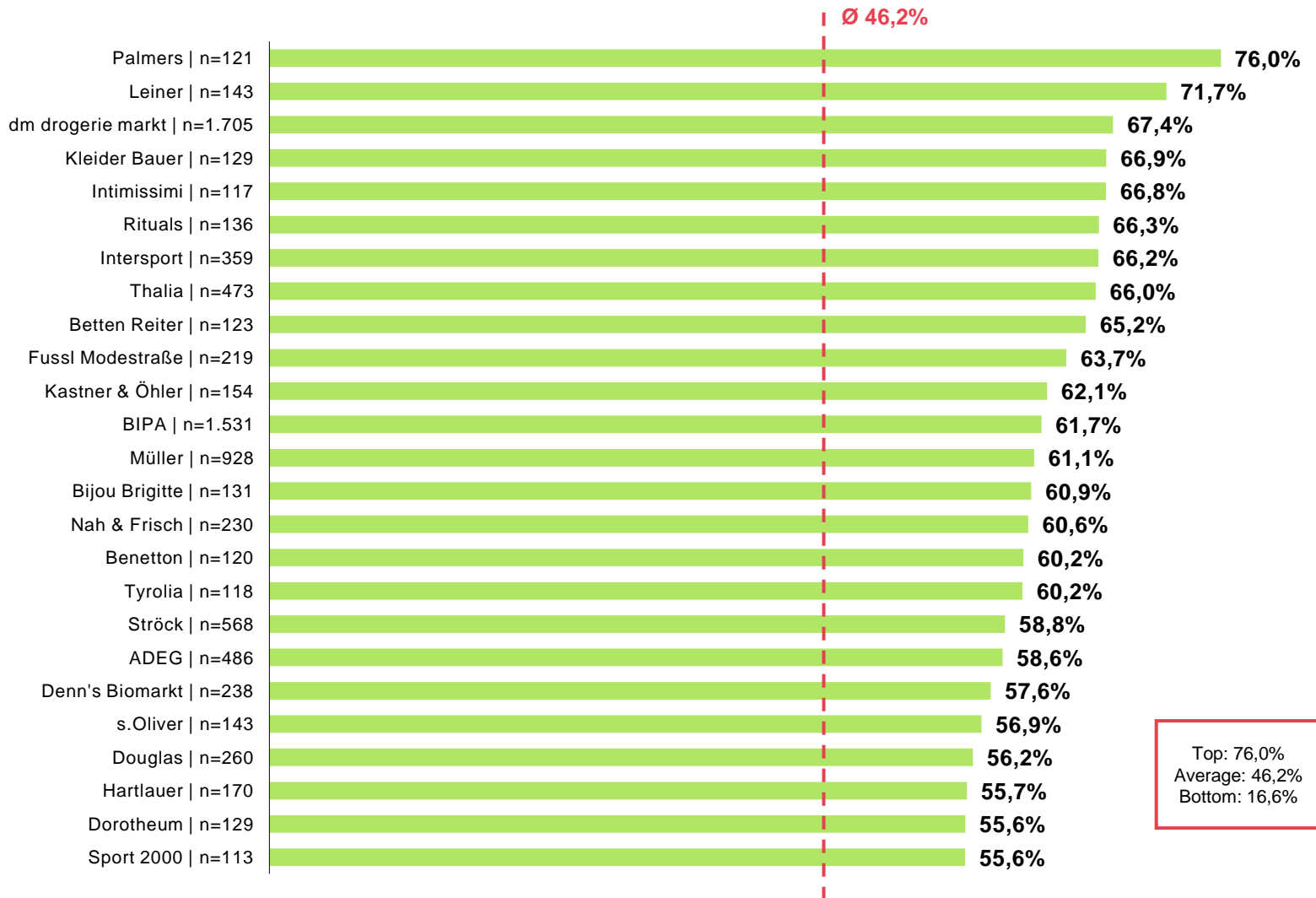
Top-Box: Sehr geräumig | Top 25 von 139 Retailer



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

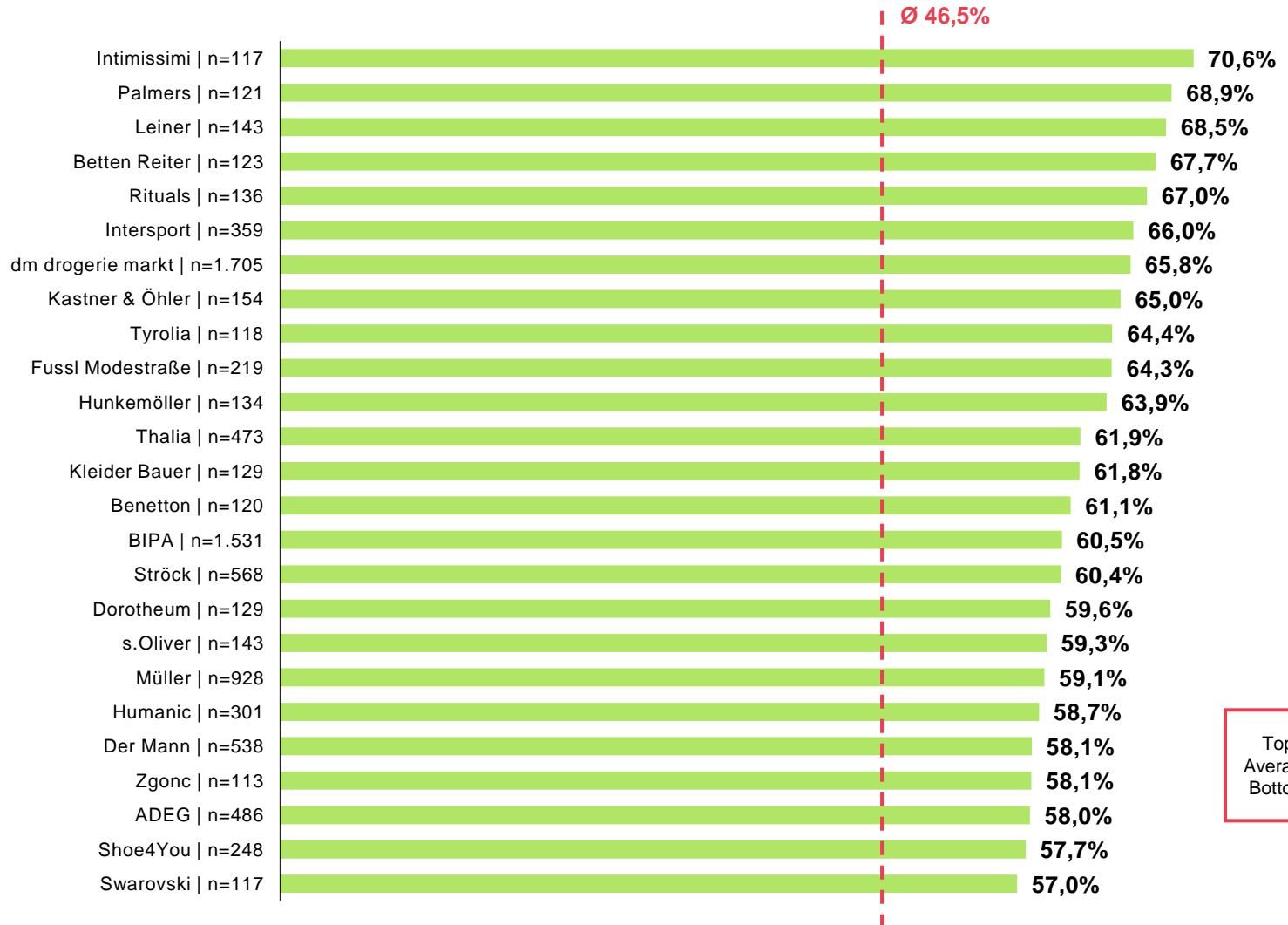
Sauberkeit

Top-Box: Sehr sauber | Top 25 von 139 Retailer



Warenpräsentation

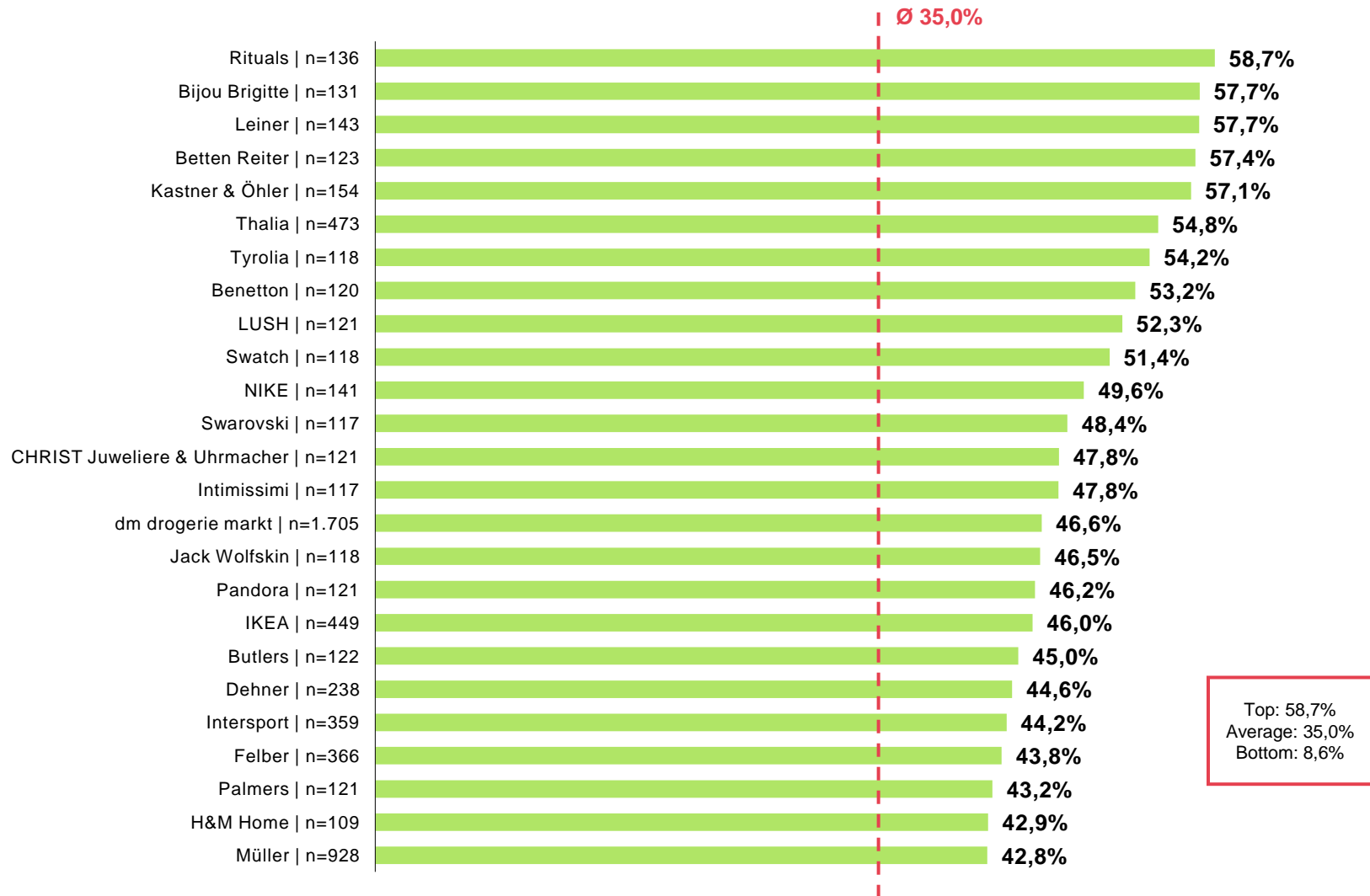
Top-Box: Sehr ordentlich | Top 25 von 139 Retailer



Top: 70,6%
Average: 46,5%
Bottom: 16,9%

Lädt ein, länger Zeit im Geschäft zu verbringen

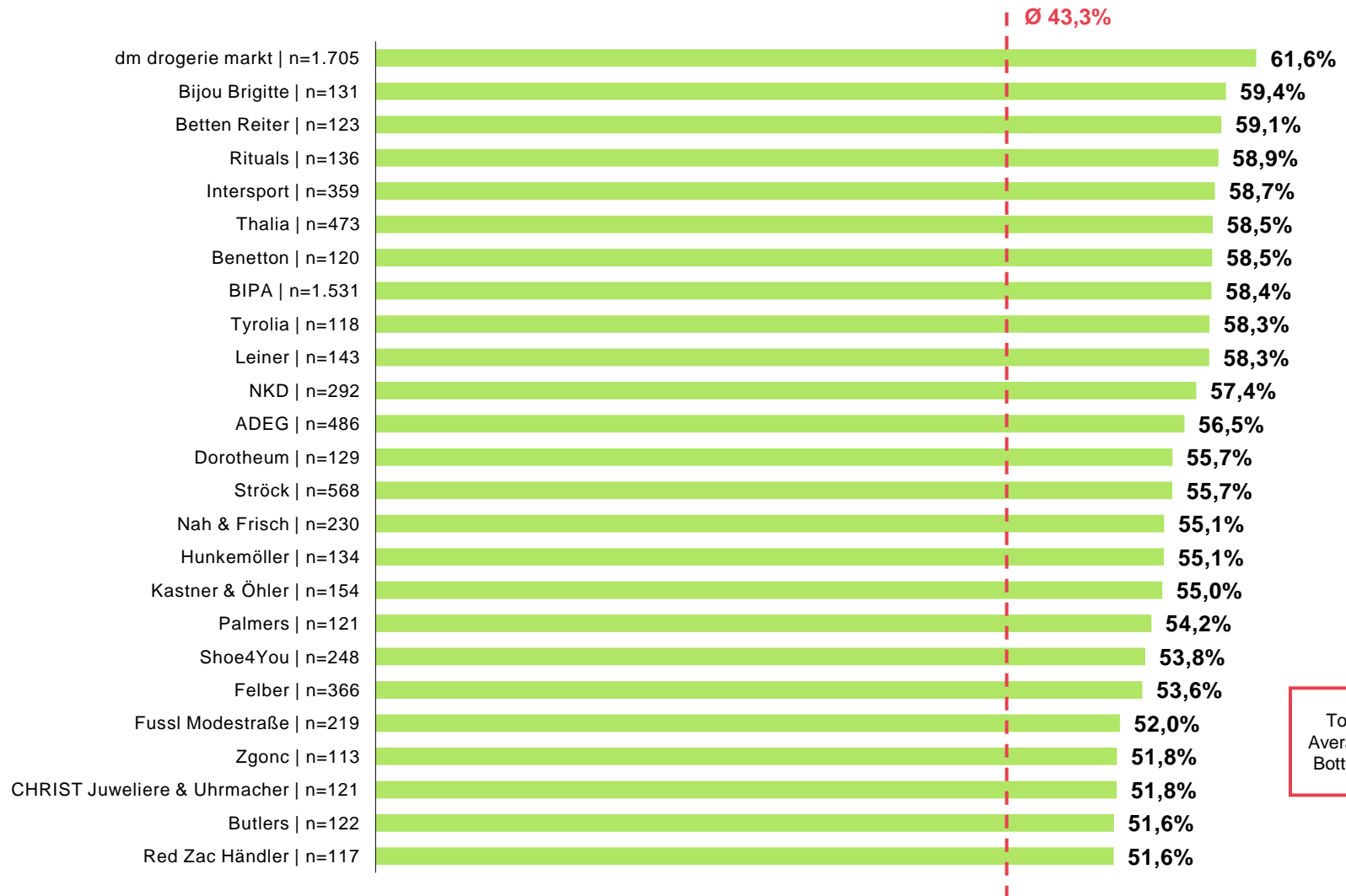
Top-Box: Regt auf jeden Fall dazu an | Top 25 von 139 Retailer



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-Box: Sehr zufrieden | Top 25 von 139 Retailer

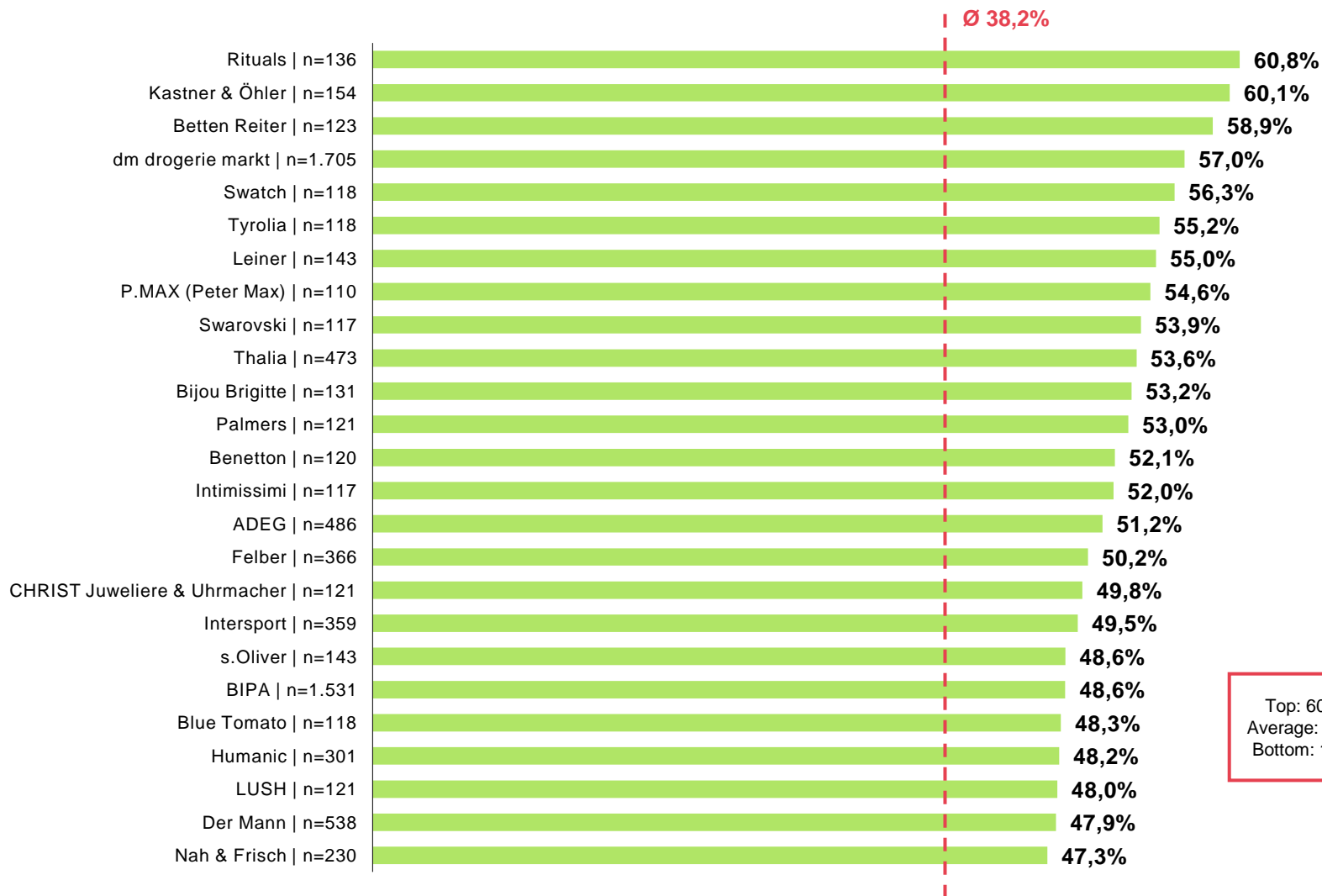


Top: 61,6%
Average: 43,3%
Bottom: 23,1%

Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Kassensituation bei Ihrem letzten Besuch (z.B. Anzahl der offenen Kassen, Wartezeit)? || Basis: Stationärer Einkauf beim jeweiligen Händler in den letzten 7 Tagen

Einkaufserlebnis insgesamt

Top-Box: 1 = Sehr gut | Top 25 von 139 Retailer



Top: 60,8%
Average: 38,2%
Bottom: 14,7%

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

Employee Experience

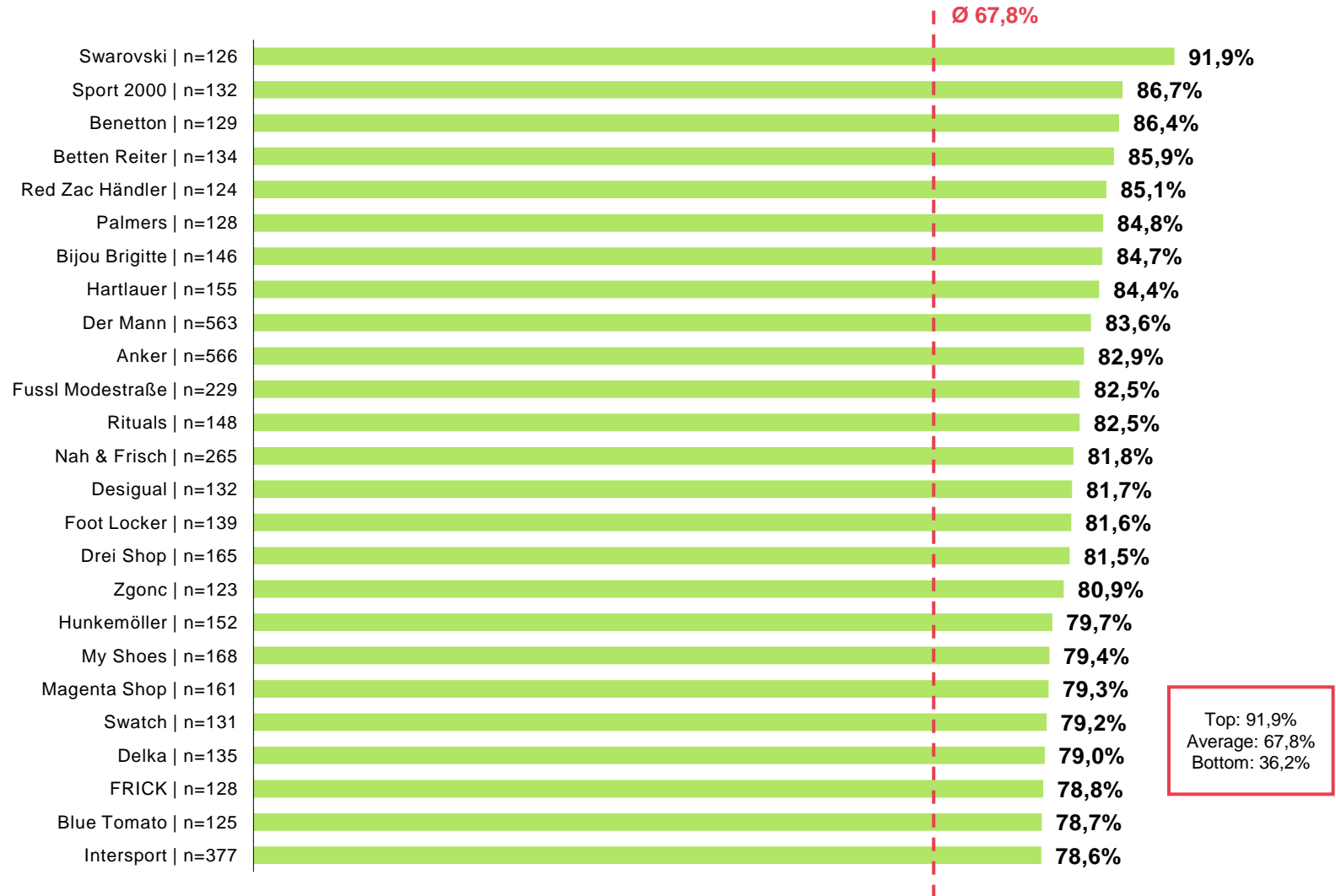


„Die Mitarbeiter*innen eines Geschäfts tragen wesentlich zu dessen Atmosphäre bei und haben einen großen Einfluss darauf, ob sich die Kund*innen während ihres Einkaufs wohl fühlen und am Ende des Tages zufrieden sind. Die Qualität der Kundenbeziehung ist ein wesentlicher Faktor, damit die Konsument*innen einem Geschäft die Treue halten.“

Thomas Schwabl, Geschäftsführer von Marketagent

Aktive Begrüßung durch Mitarbeiter*in

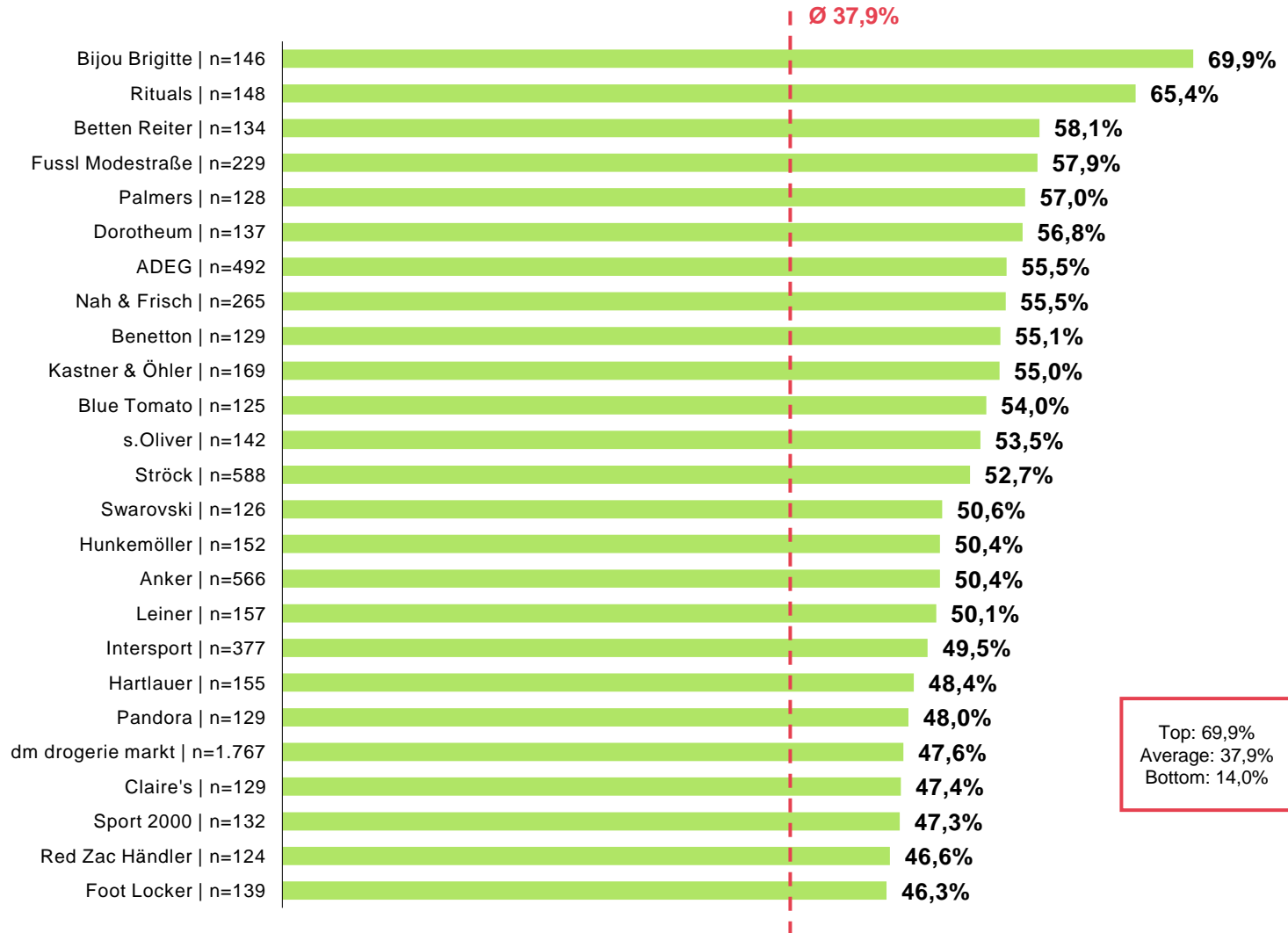
Top 25 von 139 Retailer



[...] 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*innen

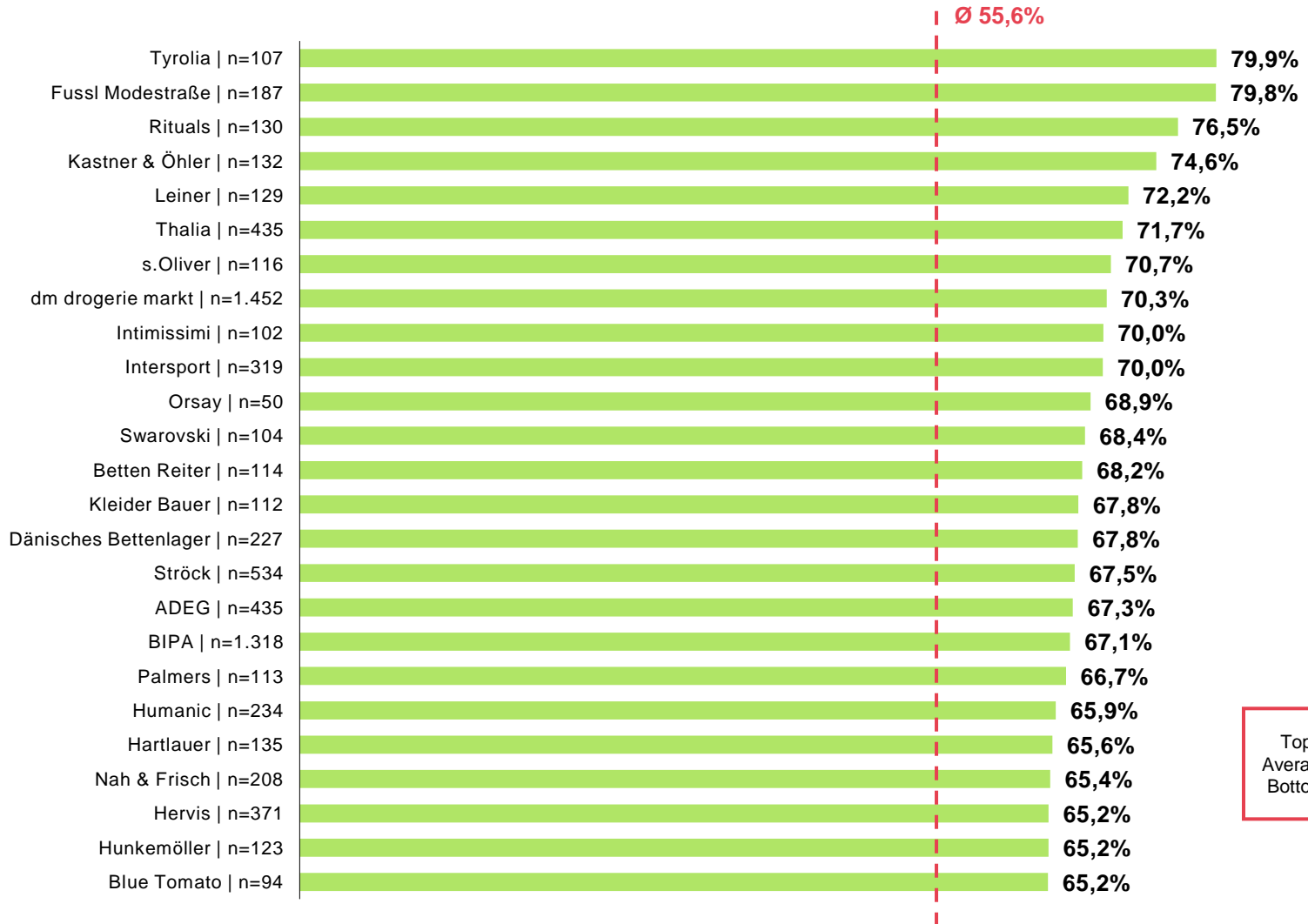
Top-Box: Ja, auf jeden Fall | Top 25 von 139 Retailer



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

Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen

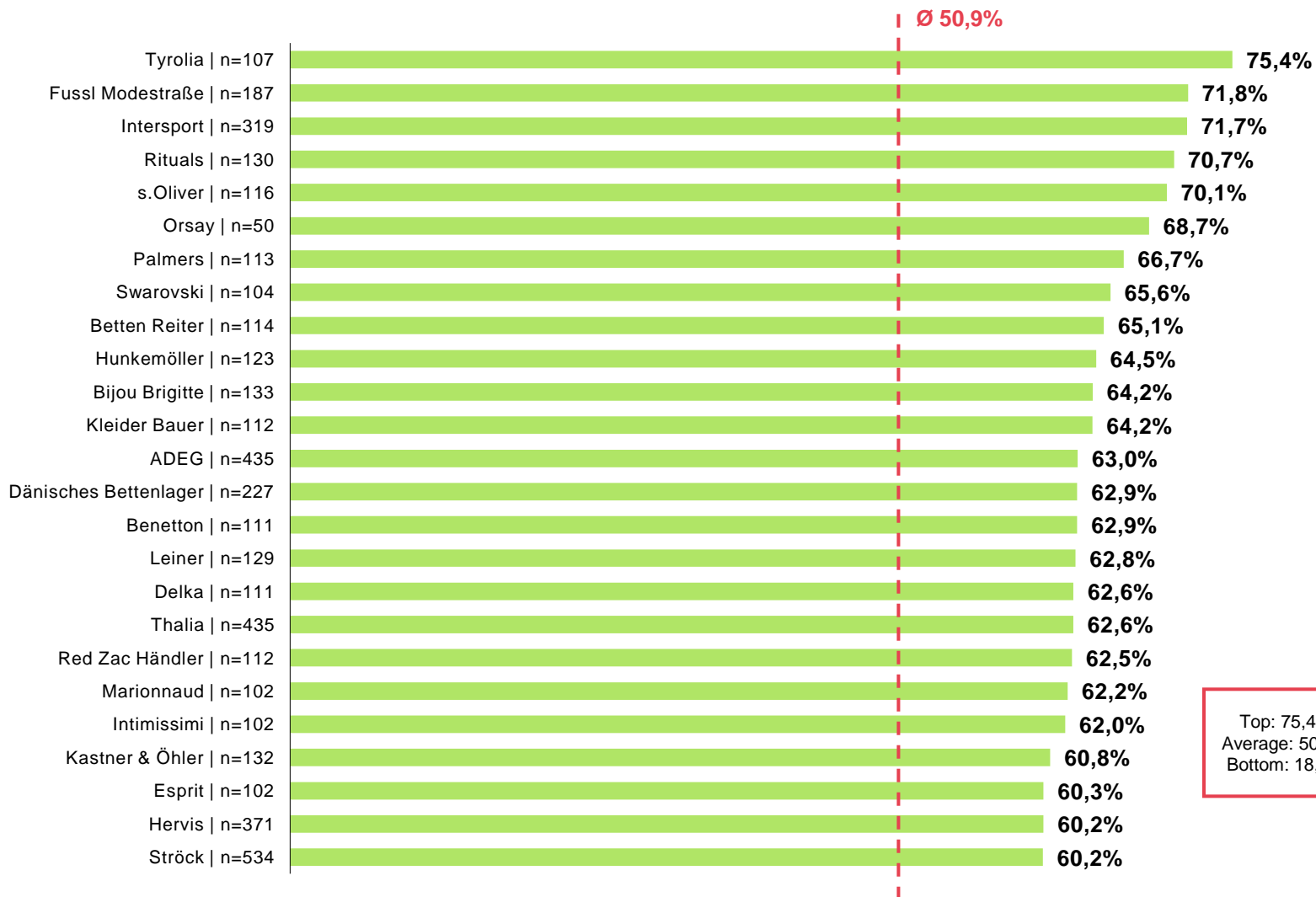
Top-Box: Sehr freundlich | Top 25 von 139 Retailer



Top: 79,9%
Average: 55,6%
Bottom: 27,2%

Engagement der Mitarbeiter*innen

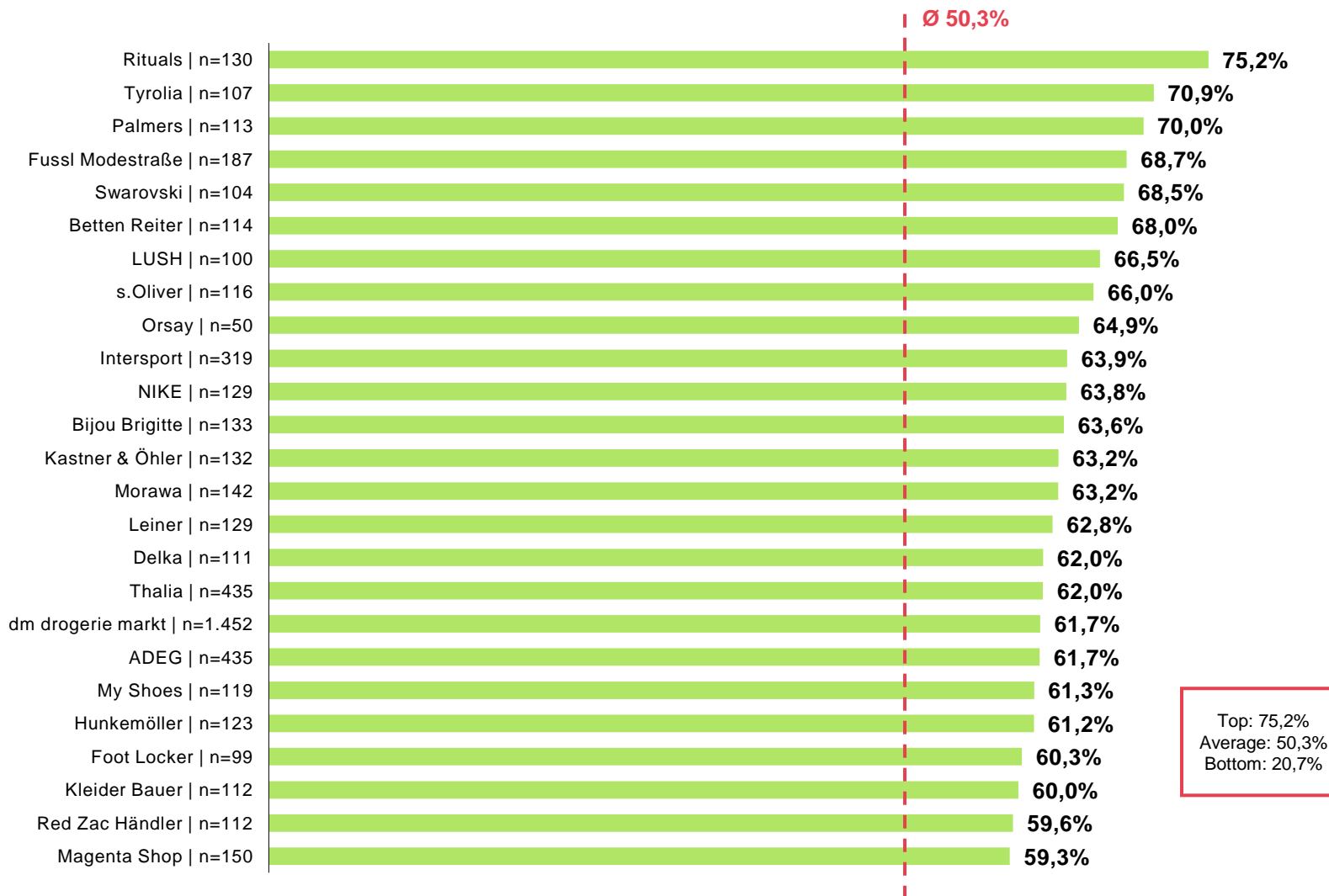
Top-Box: Sehr engagiert, hilfsbereit | Top 25 von 139 Retailer



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

Kompetenz der Mitarbeiter*innen

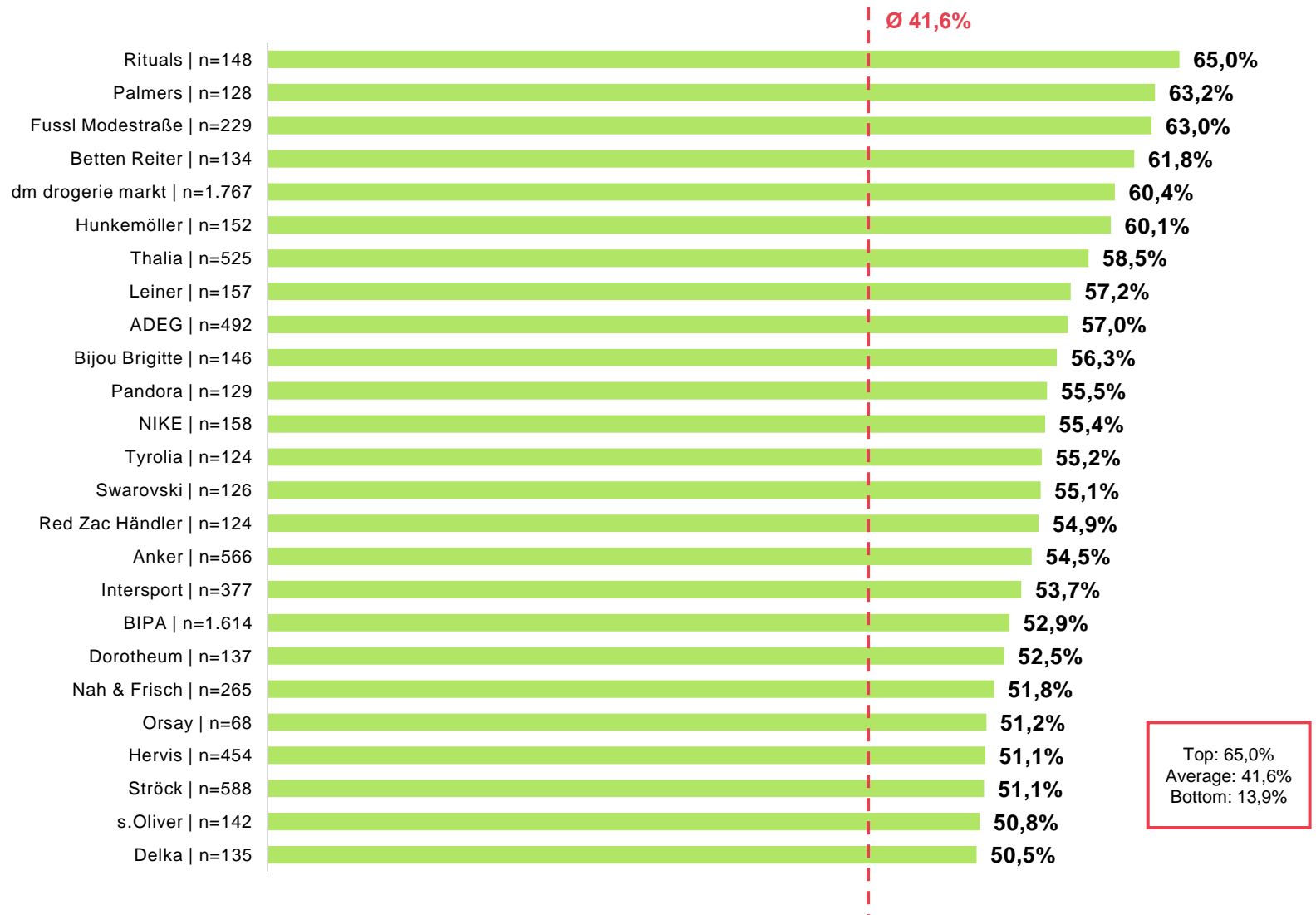
Top-Box: Sehr kompetent | Top 25 von 139 Retailer



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 & hatten Kontakt mit Mitarbeiter*innen

Vergebene Schulnote an die Mitarbeiter*innen

Top-Box: 1 = Sehr gut | Top 25 von 139 Retailer



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

Die abgetesteten Retailer im Überblick

Bäckereien

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

Bau und Heimwerkerhandel, Gartencenter

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

Buchhandel, Büro-, Schreibwarenhandel, Spielwarenhandel

- 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
- Rituals
- ROMA Friseurbedarf
- The Body Shop
- Yves Rocher

Elektrohandel, Telekommunikation

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

Lebensmittelhandel

- ADEG
- Billa
- Billa Plus
- Denn's Biomarkt
- Eurospar
- Hofer
- Interspar
- Lidl
- Maximarkt
- Metro
- M-Preis
- Nah & Frisch
- NORMA
- Penny
- Spar
- Sutterlüty
- Unimarkt

Möbel- und Einrichtungshandel bzw.

Wohnaccessoires

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

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

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

Sporthandel

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

Schmuck- und Uhrenhandel

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

Erkenntnisinhalte

Shopping Experience

- Der erste Eindruck
- Architektur/ Gestaltung
- Zustand der Einrichtung/ Ausstattung
- Filiale ist renovierungsbedürftig
- Innovation der Ausstattung
- Am Puls der Zeit
- Orientierung
- Platzangebot
- Sauberkeit
- Warenpräsentation
- Inszenierung der Waren
- Geräuschkulisse
- Hintergrundmusik
- Lichtverhältnisse
- Gerüche
- Lädt ein, länger Zeit im Geschäft zu verbringen
- Kassensituation
- Einkaufserlebnis insgesamt

Employee Experience

- Aktive Begrüßung durch Mitarbeiter*in
- Genügend anwesende Mitarbeiter*innen
- Erscheinungsbild der Mitarbeiter*innen
- Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen
- Sympathie der Mitarbeiter*innen
- Engagement der Mitarbeiter*innen
- Kompetenz der Mitarbeiter*innen
- Bemühungen der Mitarbeiter*innen
- Mitarbeiter*innen haben sich ausreichend Zeit genommen
- Verständlichkeit der Beratung
- Vertrauenswürdigkeit der Beratung
- Cross Selling: Anbieten weiterer Produkte
- Vergebene Schulnote an die Mitarbeiter*innen

**einfach
schnell
fragen.**

Mag. Andrea Berger

Research & PR

a.berger@marketagent.com

02252 909 009 25

Mühlgasse 59

2500 Baden

www.marketagent.com



marketagent.