

MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT IM EINZELHANDEL

Beispielbericht

INHALTSVERZEICHNIS

Methodik _____ 3

Ergebnisse _____ 6

METHODIK DER UNTERSUCHUNG

METHODIK DER UNTERSUCHUNG: DIMENSIONEN UND KRITERIEN DES FRAGEBOGENS I/II

GESAMT
ZUFRIEDENHEIT

Weiterempfehlung

ERREICHBARKEIT

Auffindbarkeit, Öffnungszeiten

PRODUKTAUSWAHL UND
VERFÜGBARKEIT

Große Produktauswahl, Verfügbarkeit, Zufriedenheit mit Qualität

MITARBEITER UND
SERVICE

Ausreichend Mitarbeiter, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz, alle Informationen erhalten, Zufriedenheit mit Ablauf und Service

LADENLAYOUT UND
ATMOSPHERE

Ansprechende Warenpräsentation, Auffindbarkeit, angenehme Atmosphäre, Sauberkeit, Ordentlich

PREISE UND ANGEBOTE

Faire Preisgestaltung, Zufriedenheit mit Rabatten und Sonderaktionen, Preis-Leistungs-Verhältnis

METHODIK DER UNTERSUCHUNG: DIMENSIONEN UND KRITERIEN DES FRAGEBOGENS II/II

KASSE / ZAHLUNGS-
OPTIONEN

Wartezeit, Zahlungsmethoden, Effizienz, Freundlichkeit

NACH DEM KAUF

Keine Probleme, Zufriedenheit mit Umtausch / Rücknahme

GESAMTEINDRUCK

Zufriedenheit insgesamt

ALTERNATIVE
EINKAUFSQUELLEN

Kauforte der Produkte

DEMOGRAPHISCHE
DATEN

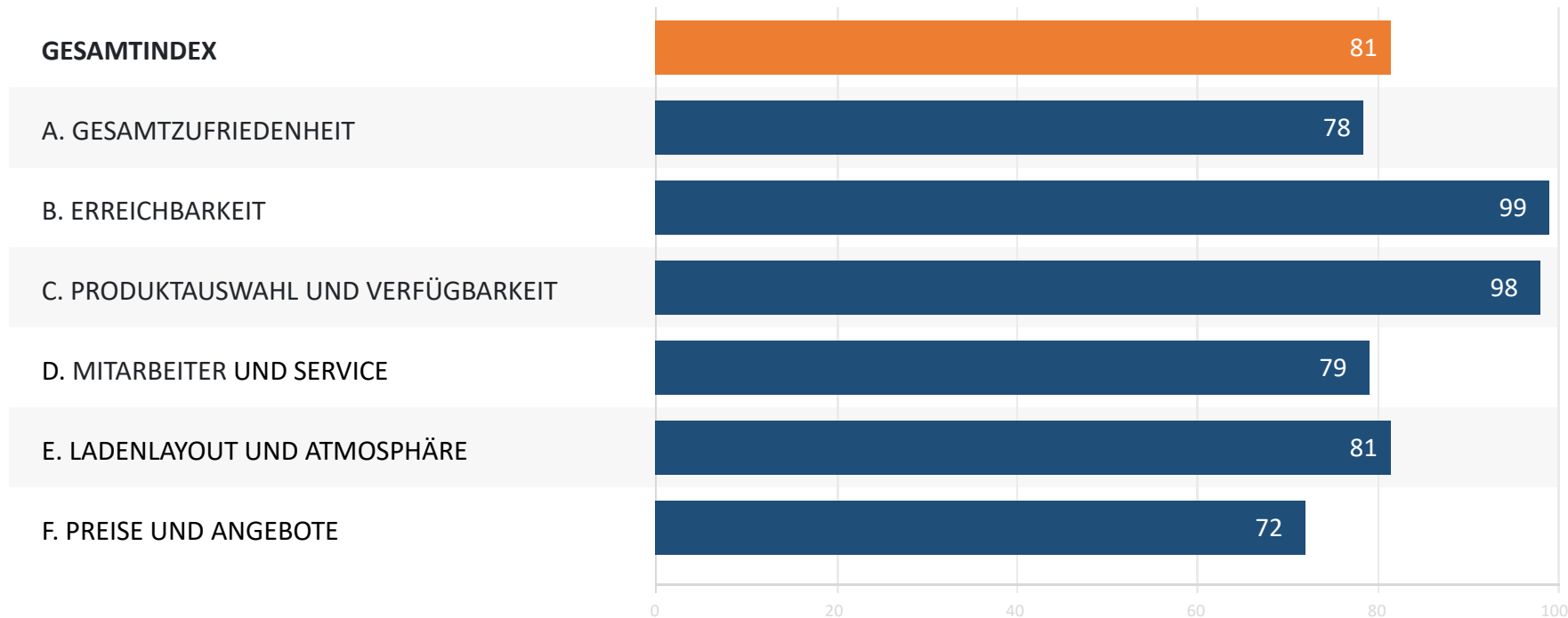
Geschlecht, Alter, Häufigkeit der Besuche, Datum des letzten Besuchs

DIMENSIONSERGEBNISSE

DIMENSIONSERGEBNISSE I/II

Beispiel Darstellung
Indexwerte

Angaben in %-Punkten

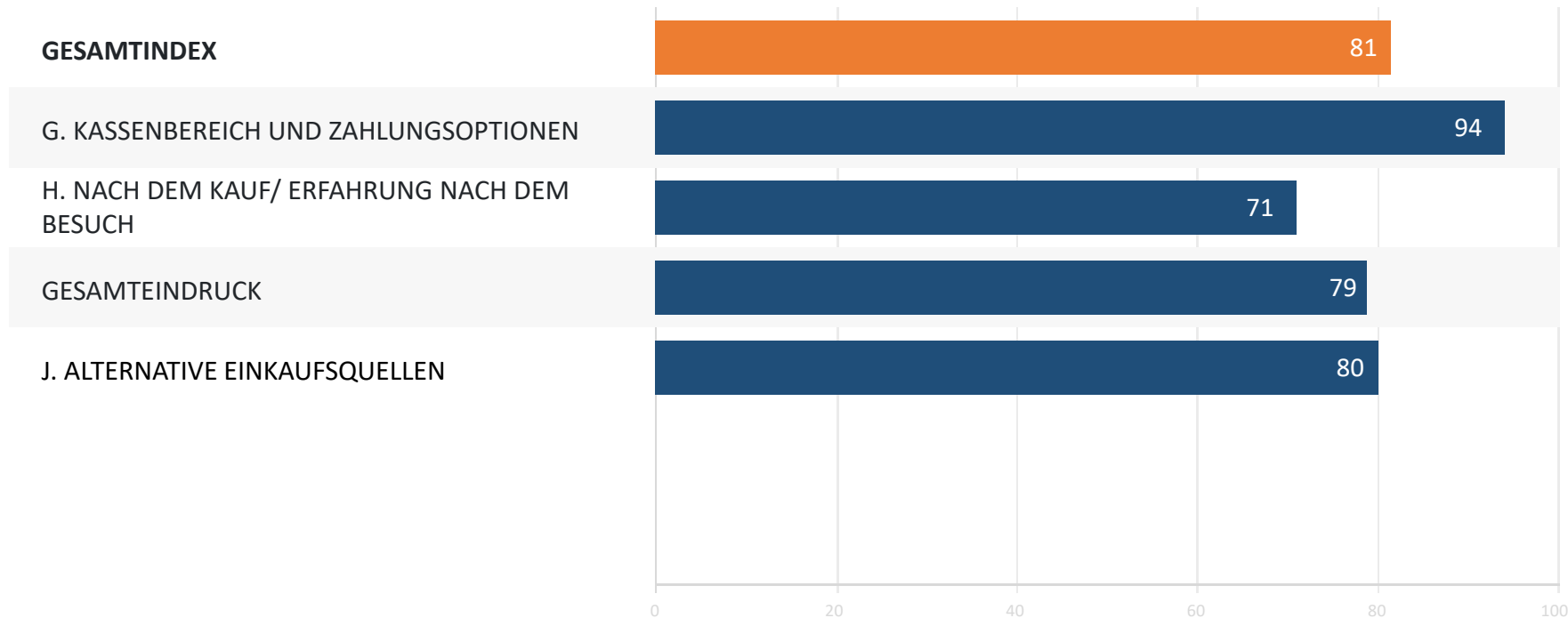


■ 2024 N = Anzahl Tests = 50

DIMENSIONSERGEBNISSE II/II

Beispiel Darstellung
Indexwerte

Angaben in %-Punkten



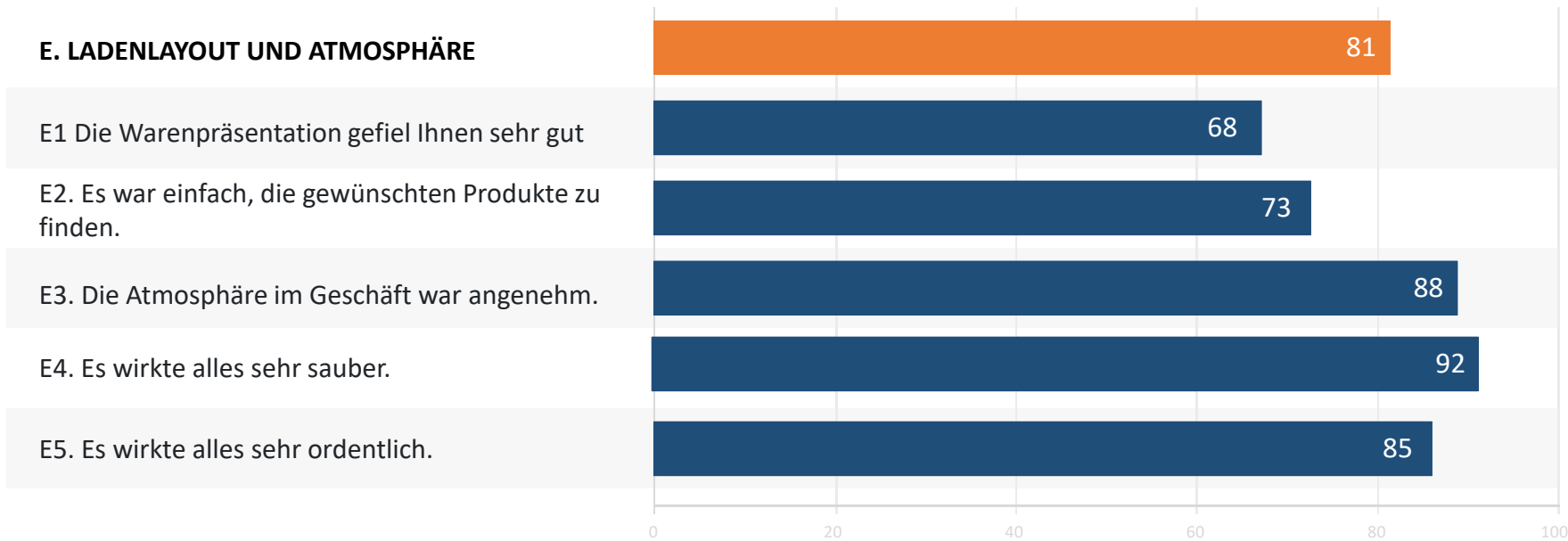
■ 2024 N = Anzahl Tests = 50

ERGEBNISSE DER KRITERIEN

E. LADENLAYOUT UND ATMOSPHÄRE

Beispiel Darstellung
Indexwerte

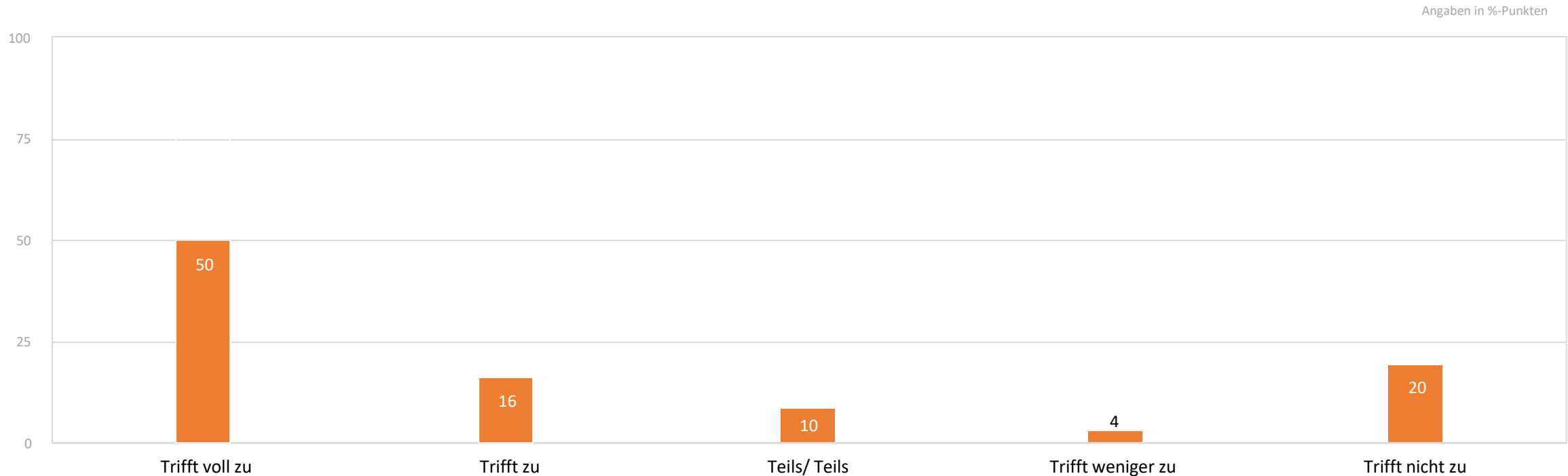
Angaben in %-Punkten



E. LADENLAYOUT UND ATMOSPHÄRE

Beispiel Darstellung
Häufigkeiten

E1 Die Warenpräsentation gefiel Ihnen sehr gut



E. LADENLAYOUT UND ATMOSPHÄRE

AUSGEWÄHLTE KOMMENTARE

Beispiel Darstellung
Kommentare

Ergebnis Dimension	Kommentar
100%	Die Warenpräsentation ist wirklich ansprechend. Es macht Spaß, durch die Gänge zu schlendern und die Produkte zu entdecken. Alles ist sauber und ordentlich.
95%	Ich fand schnell, was ich suchte. Die Auffindbarkeit der Waren ist top und die Atmosphäre im Laden ist sehr angenehm
85%	Der Laden war sauber und ordentlich. Man fühlt sich wohl und verbringt gerne Zeit beim Einkaufen. Nach einem Produkt musste ich etwas suchen und ich hätte es an einer anderen Stelle erwartet.
76%	Die Warenpräsentation ist okay, aber manchmal sind die Regale etwas zu vollgestellt. Die Sauberkeit ist in Ordnung, könnte aber an manchen Stellen besser sein.
71%	Die Atmosphäre im Laden ist insgesamt angenehm, aber manchmal ist es etwas zu laut. Die Auffindbarkeit der Waren könnte verbessert werden.
56%	Die Warenpräsentation war unübersichtlich und chaotisch. Ich hatte Schwierigkeiten, die Produkte zu finden, die ich brauchte. Die Gänge waren zugestellt und teilweise war ein Durchkommen kaum möglich.
43%	Der Laden war unordentlich und schmutzig. Die Atmosphäre war nicht sehr einladend.