

---

# Der deutsche Lebensmittelhandel im Urteil der Kunden 2010



**Eine repräsentative Studie zu den Vertriebslinien des deutschen  
Lebensmittelhandels von Lebensmittel Zeitung und Konzept & Markt**

November 2010

**Lebensmittel  
Zeitung**

---

# Vorwort

In einer Zeit, in der der Lebensmittelhandel von Verbraucherorganisationen, Medien, Bauern und politischen Entscheidungsträgern stark in der Kritik steht, ist es sinnvoll, sich mit der Stimmungslage der Verbraucher zu befassen. Welche Ansprüche stellen sie an ihre Einkaufsstätten, wie weit sehen sie diese Ansprüche erfüllt?

Mit der Studie „Der deutsche Lebensmittelhandel im Urteil der Kunden 2010“ analysieren die Lebensmittel Zeitung und Konzept & Markt in dieser Form erstmalig die Stärken und Schwächen des deutschen Lebensmitteleinzelhandels aus Kundensicht.

Die Studie ermittelt dabei vor allem

- die Markenstärke der einzelnen Vertriebslinien,
- detaillierte Images nach acht Faktoren und deren Treiberwirkung für den Unternehmenserfolg
- sowie die Nutzung und Beurteilung unterschiedlicher Werbemedien.

Hierzu wurden 2.000 repräsentativ ausgewählte Haushalte telefonisch befragt.

Das Ergebnis kann alle ermutigen, die in dieser Branche tätig sind. Die generelle Zufriedenheit ist hoch. Der Wettbewerb ist breit und differenziert aufgestellt, die Kunden nehmen diese Differenzierungen wahr. Sie bewegen sich anlassbezogen zwischen den einzelnen Vertriebstypen und Vertriebsmarken. Sie kennen die Stärken und Schwächen der Einkaufsstätten. Die detaillierten Auswertungen pro Vertriebslinie dienen den verantwortlichen Managern des Handels wie auch ihren Lieferanten als Handreichungen für ein Feintuning in der Praxis.



Peter Esser

Bereichsgeschäftsführer  
Lebensmittel Zeitung



Dr. Ottmar Franzen

Geschäftsführer  
Konzept & Markt GmbH

**Lebensmittel  
Zeitung**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Einstellungen zum Einkauf von Lebensmitteln</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Bekanntheitsgrad der Handelsunternehmen</b>	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>Käuferreichweiten und Haupteinkaufsstätte</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>Markenstärke der Vertriebslinien</b>	<b>47</b>
<b>5</b>	<b>Idealprofil eines Lebensmittelmarktes</b>	<b>57</b>
<b>6</b>	<b>Imagebeurteilung der Vertriebslinien</b>	<b>65</b>
6.1	Auswahl	69
6.2	Preisniveau	103
6.3	Sonderangebote	131
6.4	Qualität	155
6.5	Service	183
6.6	Mitarbeiter	213
6.7	Einkaufsbedingungen	235
6.8	Lage / Erreichbarkeit	265
6.9	Erfolgsindex über alle Faktoren	277

# Inhaltsverzeichnis

<b>7</b>	<b>Treiberanalyse</b>	<b>283</b>
7.1	Beitrag der Image-Faktoren zur Gesamt-Zufriedenheit	285
7.2	Treiber-Portfolios	291
<b>8</b>	<b>Effizienz der Werbemedien</b>	<b>323</b>
8.1	Wahrnehmung	325
8.2	Wichtigkeit bei der Einkaufsplanung	353
8.3	Beurteilung	381
<b>9</b>	<b>Profil der Vertriebslinien</b>	<b>409</b>
<b>10</b>	<b>Untersuchungsdesign</b>	<b>445</b>
<b>11</b>	<b>Ansprechpartner</b>	<b>449</b>

## 10 Untersuchungsdesign

Konzeption:	Konzept & Markt GmbH Lebensmittel Zeitung
Realisierung:	Konzept & Markt GmbH
Grundgesamtheit:	Alle Haushalte in der Bundesrepublik Deutschland
Art der Stichprobe:	Repräsentative Haushaltsbefragung (Zufallsauswahl)
Umfang der Stichprobe:	n=2.000 Befragte
Zielperson:	Die Person im Haushalt, die für den Einkauf von Lebensmitteln und anderen Dingen des täglichen Bedarfs zuständig ist (haushaltführende Person)
Betrachtete Unternehmen:	Bei der Imagebewertung werden die Ergebnisse nur für Einzelhandelsunternehmen, die von wenigstens 100 Befragten bewertet wurden, ausgewiesen
Zeitpunkt der Feldarbeit:	Juli / August 2010
Erhebungsmethode:	Telefonbefragung anhand eines strukturierten Fragebogens

# 11 Ansprechpartner

## Lebensmittel Zeitung

Peter Esser  
Bereichsgeschäftsführer  
Telefon: +49 69 7595-1751  
Telefax: +49 69 7595-1750  
E-Mail: [esser@lebensmittelzeitung.net](mailto:esser@lebensmittelzeitung.net)

Hilke Waas  
Leitung Marktforschung  
Telefon: +49 69 7595-1957  
Telefax: +49 69 7595-1950  
E-Mail: [waas@lebensmittelzeitung.net](mailto:waas@lebensmittelzeitung.net)

## Konzept & Markt GmbH

Dr. Ottmar Franzen  
Geschäftsführender Gesellschafter  
Telefon: +49 611 690-1711  
Telefax: +49 611 690-1759  
E-Mail: [franzen@konzept-und-markt.com](mailto:franzen@konzept-und-markt.com)

Michael Fuchs  
Prokurist  
Telefon: +49 611 690-1728  
Telefax: +49 611 690-1759  
E-Mail: [fuchs@konzept-und-markt.com](mailto:fuchs@konzept-und-markt.com)

## Impressum

Herausgeber:

Lebensmittel Zeitung

Verlagsgruppe Deutscher Fachverlag  
Mainzer Landstraße 251  
60326 Frankfurt

Redaktion:

Dr. Ottmar Franzen, Michael Fuchs  
Konzept & Markt GmbH

Hilke Waas  
Lebensmittel Zeitung

© 2010 Lebensmittel Zeitung  
Jegliche Verwendung – auch auszugsweise –  
nur mit Quellenangabe, für gewerbliche  
Zwecke und Nutzung nur mit schriftlicher  
Genehmigung des Herausgebers.

Schutzgebühr: 1.065 Euro  
(inkl. MwSt., zuzügl. Versand)

**Lebensmittel  
Zeitung**