

PETSHOP 2013

DEUTSCHLANDS BESTE HÄNDLER
VON TIERNÄHRUNG & ZUBEHÖR

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
65366 Geisenheim

+ 49 (0) 6722 75034 10
www.konzept-und-markt.com

Repräsentative Online-Befragung

Eine Gemeinschaftsstudie von:
Konzept & Markt GmbH in
Kooperation mit der
Fachzeitschrift "pet" der
Dähne Verlags GmbH

Oktober 2013



KONZEPT & MARKT

pet
Fachzeitschrift für die Tierhalterwelt

Dähne Verlag
Ich weiß.



Vorwort

Der Einzelhandel mit Tiernahrung entwickelt sich in den letzten Jahren ausgesprochen dynamisch. Das Internet hat daran einen erheblichen Anteil. Aber nicht alle Innovationen im Handel sind auch auf diesen Vertriebskanal zurück zu führen. Der Kampf um die Gunst der Kunden nimmt an Schärfe weiter zu.

Mit der Studie „PETShops 2013“ analysiert Konzept & Markt in Zusammenarbeit mit der Fachzeitschrift „pet“ von der Dähne Verlags GmbH zum ersten Mal umfassend die Stärken und Schwächen des deutschen Tiernahrungshandels aus Verbrauchersicht. Die vorliegende Studie betrachtet dabei sowohl den **Stationärhandel** als auch den **Onlinehandel** von Tiernahrung & Zubehör.

Die Studie ermittelt vor allem:

- die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen der Tiernahrungs-Händler,
- die Markenstärke und die Performance im Markentrichter,
- die wahrgenommenen Images und deren Treiberwirkung für den Unternehmenserfolg.

Hierzu wurden **2.000 repräsentativ** ausgewählte Tiernahrungs-Käufer **online** befragt.

Vorwort

Vor dem Hintergrund der aktuellen wirtschaftlichen Situation und der zunehmenden Globalisierung im Handel liefert diese Studie Händlern sowie Produzenten wichtige und umfassende Informationen und Benchmarks. Und dies vor dem Hintergrund, dass der Verbraucher immer multioptionaler handelt und Multichannel-Vertriebsformen längst etabliert sind. Auch kleinere regionale Händler, die in der Studie nicht erwähnt werden, profitieren von den Ergebnissen, da sie die spezifischen Stärken und Schwächen ihrer überregionalen Wettbewerber in kompakter Form analysieren können.

Inhaltsverzeichnis

	Seite	
1	Multichannel beim Kauf von Tiernahrung & Zubehör	5
2	Profil der Tiernahrungs-Käufer	18
3	Erfolgskennziffern: Von der Bekanntheit zum Top-Händler	22
4	Markentrichter und Markenstärke	50
5	Idealprofil: Die Anforderungen der Kunden	65
	5.1 Stationärhandel	67
	5.2 Onlinehandel	72
6	Image der stationären Tiernahrungs-Händler	77
	6.1 Auswahl	80
	6.2 Preisniveau	89
	6.3 Kommunikation	95
	6.4 Mitarbeiter	100
	6.5 Atmosphäre & Einrichtung	107
	6.6 Qualität & Service	114
	6.7 Lage / Erreichbarkeit	122
	6.8 Erfolgsindex über alle Leistungskategorien	126
7	Image der Online-Tiernahrungs-Händler	128
	7.1 Auswahl	131
	7.2 Preisniveau	140
	7.3 Kommunikation	146
	7.4 Service	151
	7.5 Onlineshop	160
	7.6 Erfolgsindex über alle Leistungskategorien	169
8	Leistungsprofile der Tiernahrungs-Händler	171
9	Untersuchungsdesign	315

Untersuchungsdesign

Konzeption:	Konzept & Markt GmbH, Bischof-Blum-Platz 2, 65366 Geisenheim/Rheingau Dähne Verlag GmbH, Am Erlengraben 8, 76256 Ettlingen
Realisierung:	Konzept & Markt GmbH
Grundgesamtheit:	Deutschsprachige Personen im Alter von 16 bis 79 Jahren
Betrachtete Handelsunternehmen:	Es wurden nur die Leistungen von überregional aufgestellten Handelsunternehmen mit stationären Geschäften bzw. von Online-Händlern abgefragt. In die Analyse der Ergebnisse wurden die Unternehmen einbezogen, deren Reichweite bei der für repräsentative Studien üblichen Stichprobengröße statistisch abgesicherte Ergebnisse erlauben. Bei geringeren Fallzahlen erfolgte eine Kennzeichnung.
Art der Stichprobe:	Repräsentative Bevölkerungsbefragung (Zufallsauswahl)
Stichprobe:	n=2.000 Befragte
Zielperson:	Die Person im Haushalt, die überwiegend die Einkäufe von Tiernahrung und Zubehör erledigt.
Feldarbeit:	Juni / Juli 2013
Erhebungsmethode:	Online-Befragung anhand eines strukturierten Fragebogens

Ihr Konzept & Markt - Serviceteam



Senior-Projectmanager

☎ +49 (0) 6722 750 34 12
✉ fuchs@
konzept-und-markt.com



Projektmanagerin

☎ +49 (0) 6722 750 34 16
✉ grumm@
konzept-und-markt.com