

Retail-Barometer: Wo es sich am besten shoppt

Marketagent hat erhoben, welche Geschäfte in Österreich mit Ladendesign, Einkaufsatmosphäre und letztlich dem besten Einkaufserlebnis punkten.

WIEN. Der E-Commerce fordert den stationären Handel in Österreich stark. Das im letzten Jahrzehnt mitunter abgegriffen wirkende Gegenmittel dazu lautet auf Einkaufserlebnis – genau dieses hat wieder an Stellenwert gewonnen. Welchen stationären Playern es hierzulande am besten gelingt, ein besonderes Einkaufserlebnis aufs Parkett zu zaubern, erhob der „Retail Barometer“ des Online Research Instituts Marketagent.

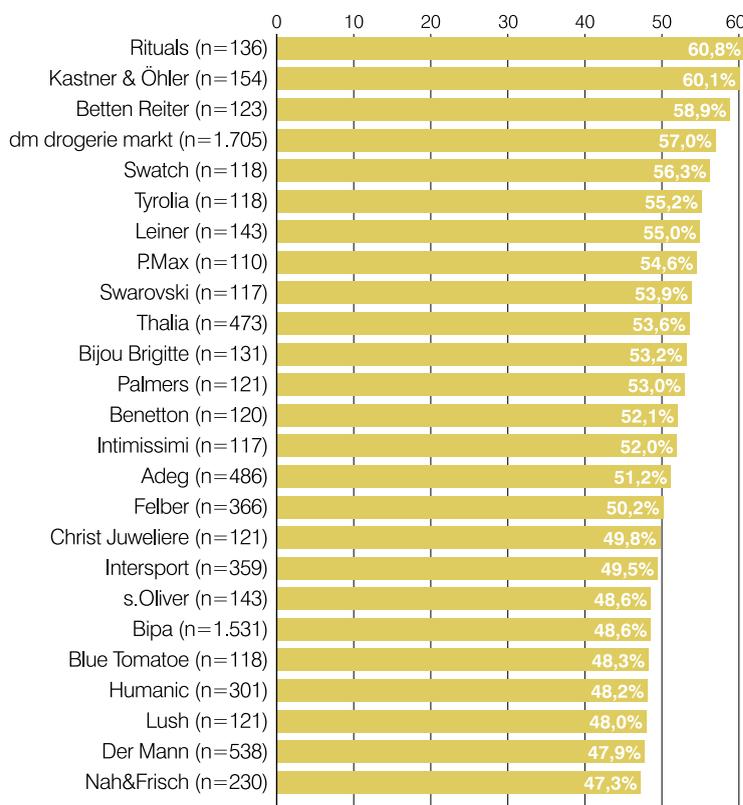
Des Händlers beste Seite

Mehr als 50.000 Filialbesucher quer über alle Branchen haben aktuell darüber Auskunft gegeben, welche stationären Händler sich ihrem Dafürhalten nach im vergangenen Jahr von der besten Seite gezeigt haben. Die Bestnote für die Belegschaft unter dem Titel „Wo werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt am positivsten wahrgenommen?“ geht an den Kosmetikhändler Rituals. 65% der Befragten vergaben die Schulnote 1. Knapp dahinter folgen die zwei heimischen Größen Palmers (63,2%) und Fussl Mo-

Einkaufserlebnis im österreichischen Handel

Nur zwei Lebensmittelhändler unter Top 25

„Wie bewerten Sie das Einkaufserlebnis bei Ihrem letzten Besuch der Filiale?“



Top-Box: „1 = Sehr gut“; Quelle: Marketagent, Onlinebefragung via Smartphone App mit gesamt mehr als 50.000 Befragten

design am stärksten überzeugen können. Kriterien wie Sauberkeit, Freundlichkeit und Ladendesign fließen letztlich auch in die Beurteilung des Einkaufserlebnisses (siehe Grafik) mit ein. Das beste Einkaufserlebnis reklamiert ebenfalls Rituals für sich – 61% der Store-Besucher waren voll und ganz überzeugt. Bei Kastner & Öhler sind es 60 und bei Betten Reiter 59%.

”

Alles in allem herrscht beim Filialdesign hierzulande ein wenig Nachholbedarf. Lediglich rund ein Drittel bewertet dieses im Durchschnitt als sehr positiv.

Thomas Schwabl
GF Marketagent

“

destraße (63,0%). Betten Reiter schafft es mit 61,8% knapp nicht aufs Treppchen.

In Sachen Ladendesign konnte ebenfalls Rituals am besten punkten – und verweist die Konkurrenz mit deutlichem Abstand auf die Plätze, nämlich Benetton auf Rang 2, gefolgt von Kastner & Öhler und dem Möbeldändler Leiner.

„Alles in allem herrscht beim Filialdesign hierzulande aber noch ein wenig Nachholbedarf. Lediglich rund ein Drittel bewertet dieses im Durchschnitt

als sehr positiv und zeigt damit, dass das Interior in den meisten Stores noch ausbaufähig ist, um den Shopping Trip zu einem echten Erlebnis zu machen“, fasst Marketagent-Chef Thomas Schwabl zusammen.

Verweile doch, es ist so schön!

Hand in Hand mit dem modernen Ladendesign geht die Verweildauer im Geschäft. Auf den Top-Plätzen dieses Rankings finden sich mit Rituals, Leiner und Kastner & Öhler genau jene Protagonisten, die auch beim Store-

Adeg überzeugt

Das beste Einkaufserlebnis im Lebensmittelhandel inpräsentiert kein Geringerer als die Adeg auf Platz 15 (51,2% Zustimmung, s. Grafik). Zweitbester im LEH ist dann Nah&Frisch auf Position 25. Kein Billa, kein Spar? Anzunehmen ist wohl, dass sich die Großen im LEH stärker mit dem Unmut der Konsumenten bezüglich Teuerungswelle konfrontiert sehen – und Konfrontation schafft kein gutes Image, selbst wenn das Ladendesign in Wirklichkeit tadellos sein mag. (red)



© Irma Gawrich

Marketagent-Geschäftsführer Thomas Schwabl präsentiert „Retail Barometer“.