



Kundenzufriedenheit Bevölkerung

Auszug Ergebnisbericht

7. November 2008 / Februar 2008

Der Auszug dieser Studie dient ausschliesslich informativen Zwecken und darf weder ganz noch auszugsweise ohne vorherige Genehmigung veröffentlicht werden.

Alle Rechte liegen beim Schweizerischen Drogistenverband. © SDV 2008/2009



1 Studiendesign

Studiendesign

Zielsetzung	Messung der Kundenzufriedenheit von Drogerien bei der Bevölkerung
Methodik	Telefonische Umfrage
Stichprobe	N=1502, aufgeteilt nach 9 Sektoren (SEK 1 bis SEK 9). Die Ergebnisse wurden nach Sektoren gewichtet.
Feldarbeit	1. September bis 15. Oktober 2008
Berichterstattung	<ul style="list-style-type: none">• Vorliegender Bericht• Alle Angaben in Prozenten, sofern nicht anders vermerkt
Projektteam	Schweiz. Drogistenverband: Andrea Ullius 032 328 50 52 Qualitest AG: Alexander Lorenz 041 712 12 21



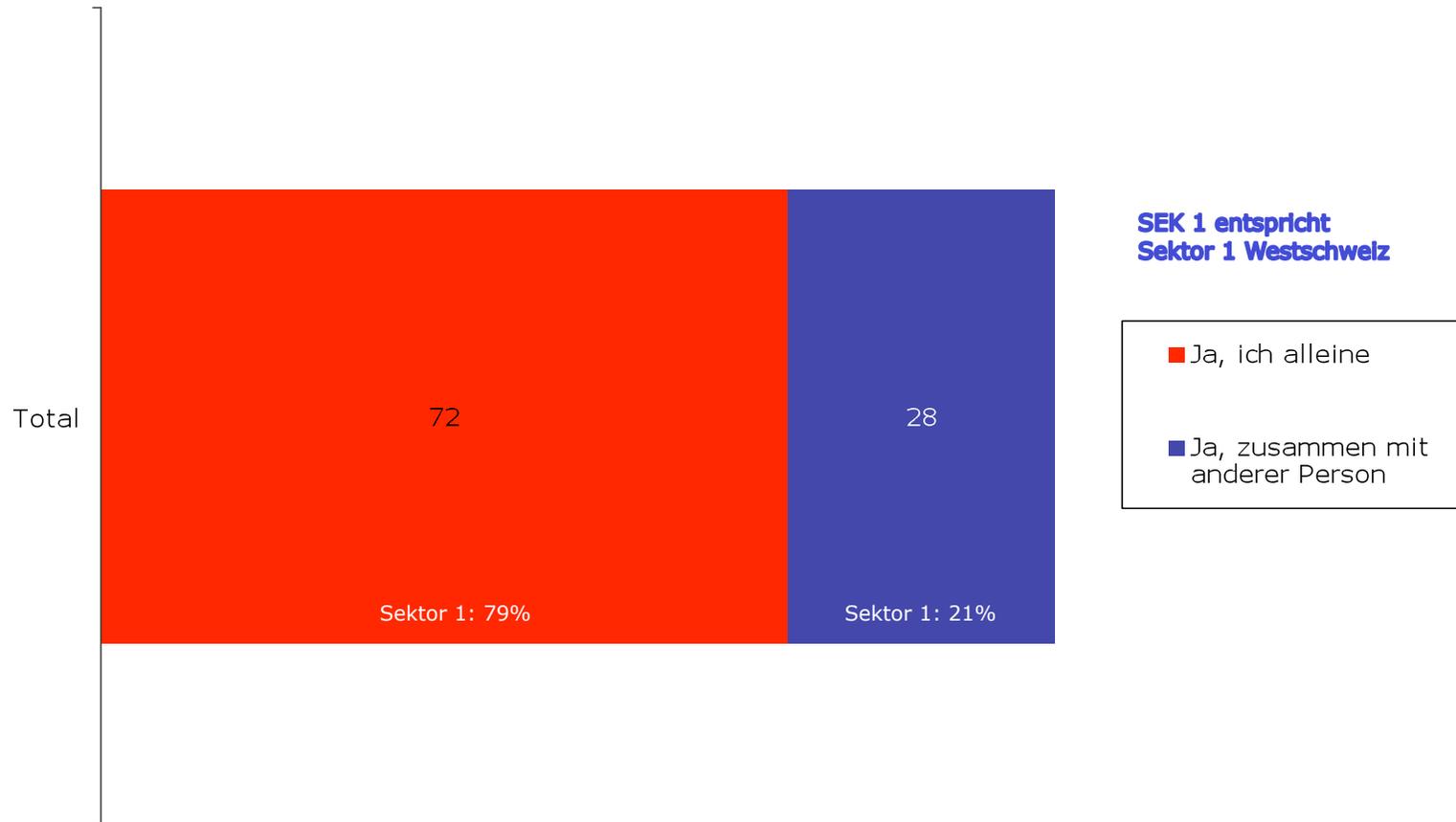
2 Detailergebnisse

A large, stylized fingerprint graphic in light gray, positioned behind the text. The fingerprint is oriented horizontally, with the ridge patterns clearly visible. The number '2' is enclosed in a light blue circle to the left of the text.

1 Screening



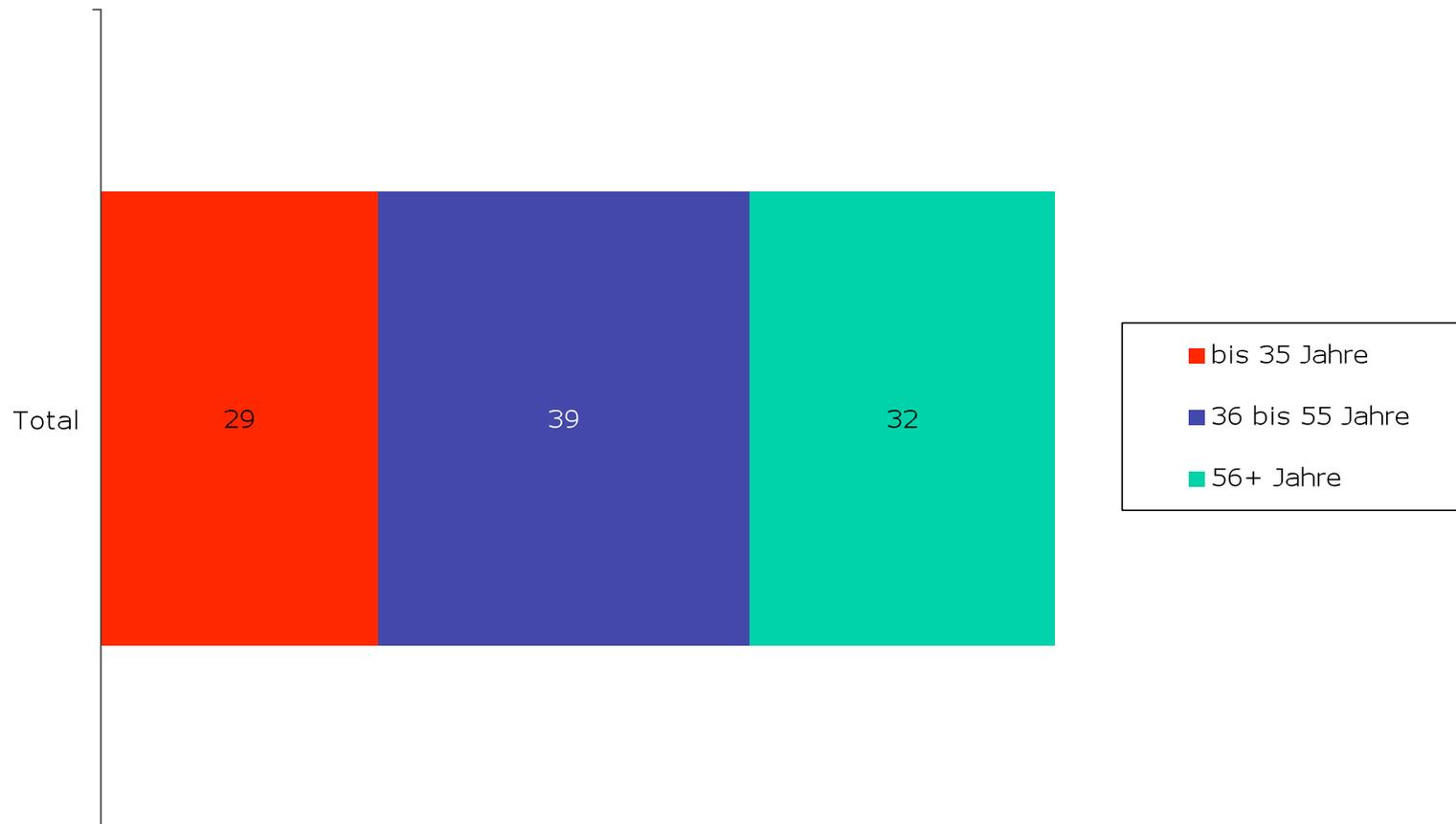
S2 Sind Sie in Ihrem Haushalt für den Einkauf von Gesundheits- und Schönheitsprodukten verantwortlich?



Die Mehrheit der Befragten sind alleine für den Einkauf von Gesundheits- oder Schönheitsprodukten verantwortlich. Im Sektor 1 (West-Schweiz SEK 1) geben signifikant mehr Personen an, alleine für den Einkauf zuständig zu sein (79%) im Vergleich zu den anderen Sektoren.



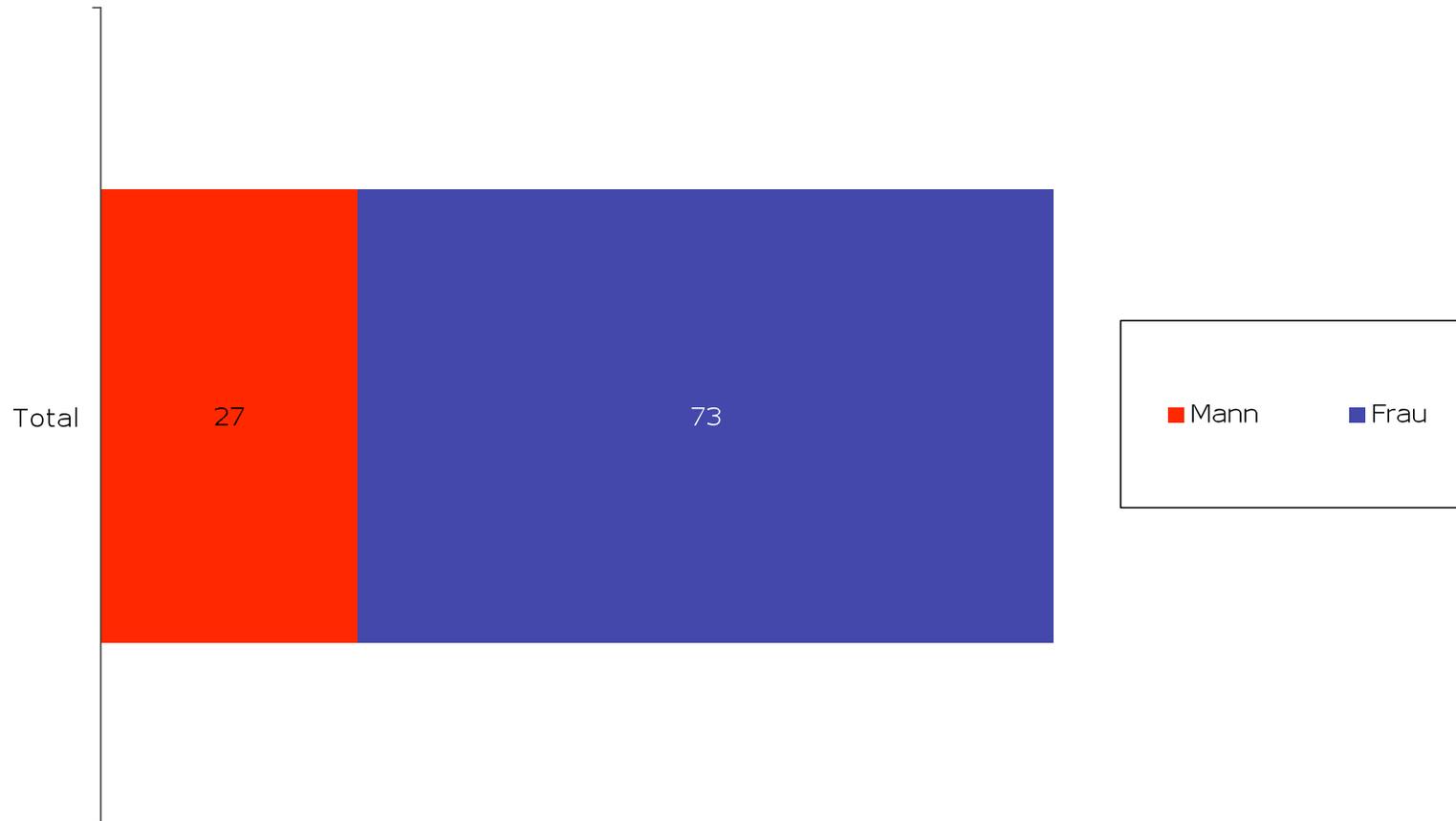
S4 Darf ich fragen, wie alt Sie sind?



Im Durchschnitt sind die befragten Personen 48 Jahre alt.



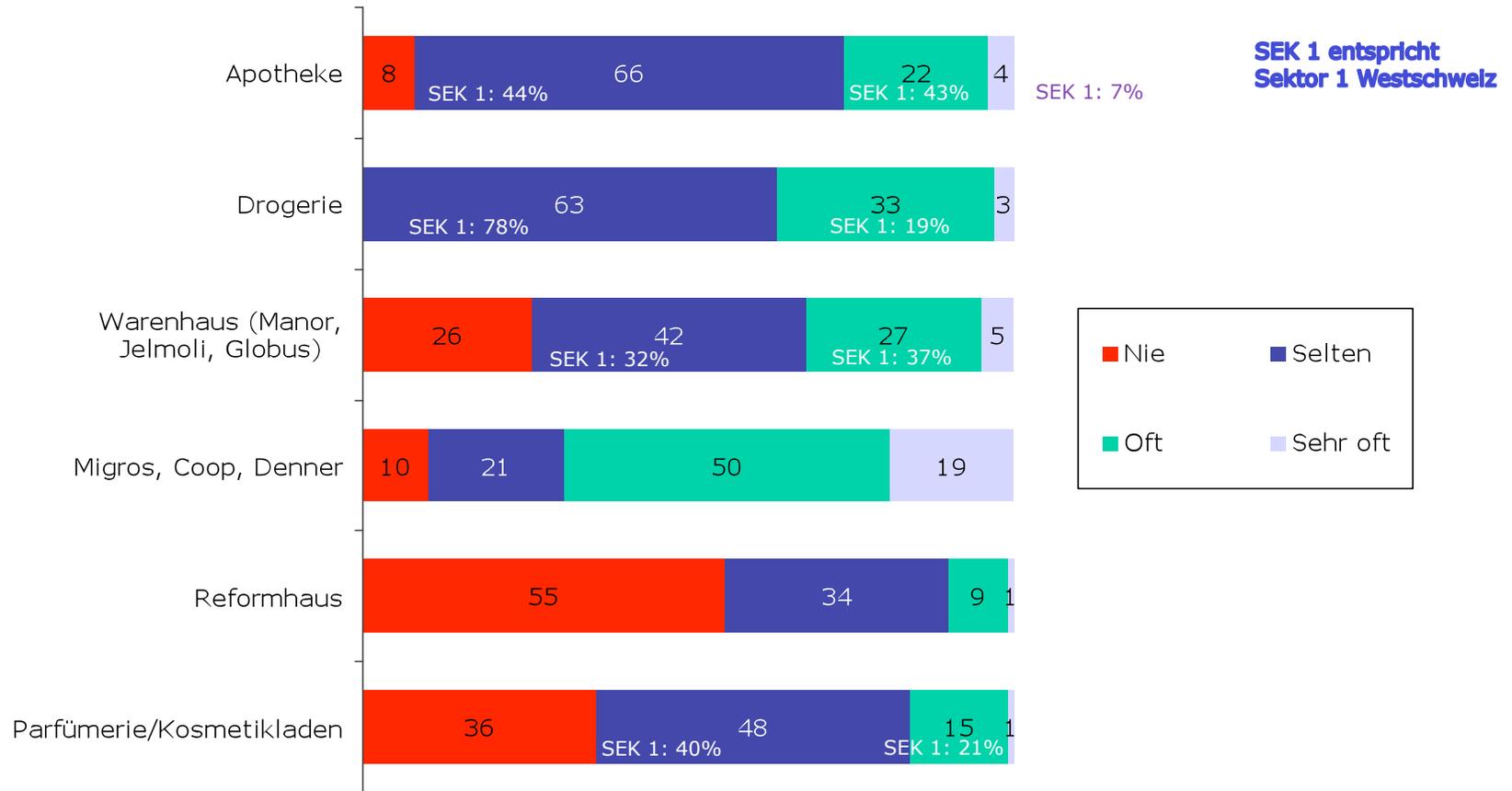
S5 Geschlecht?



Kapp ¾ der Befragten sind Frauen.



S03 Wie oft kaufen Sie Produkte an folgenden Orten?



Migros/Coop und/oder Denner sind die Orte, an denen am häufigsten Produkte eingekauft werden (69% oft bis sehr oft). An zweiter Stelle folgen Drogerien mit 36%, danach Warenhäuser mit 32%. Ausser beim Detailhandel und bei Reformhäusern sind die Antworten in der West-Schweiz (SEK 1) gegenüber der Deutschschweiz signifikant unterschiedlich.

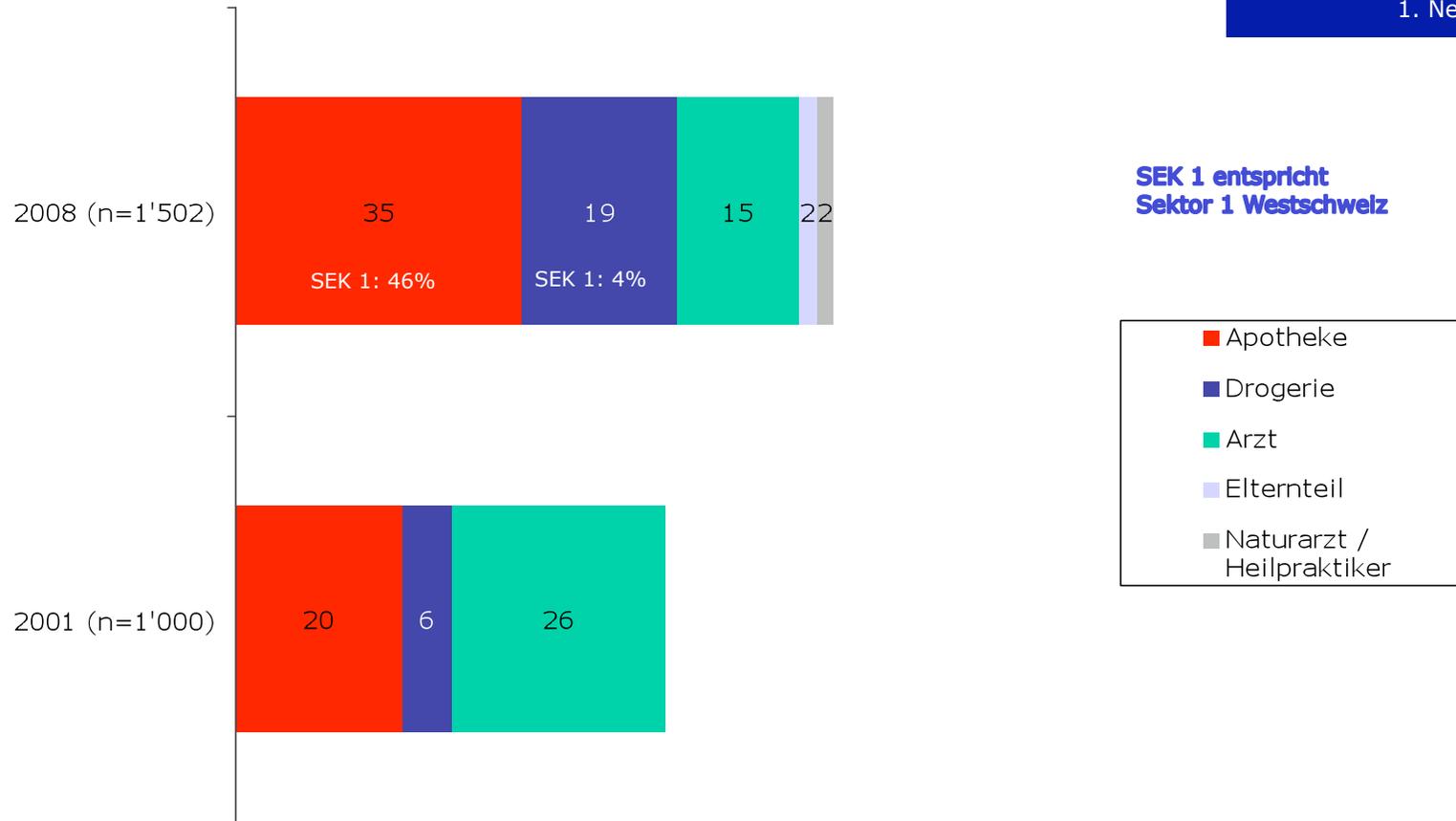


A) Spontan-Eindruck



A0.1 An wen wenden Sie sich bei leichten Gesundheitsstörungen (zum Beispiel Erkältungskrankheiten, Kopfschmerzen, Verdauungsstörungen, Muskel- und Gelenkschmerzen, etc.)?

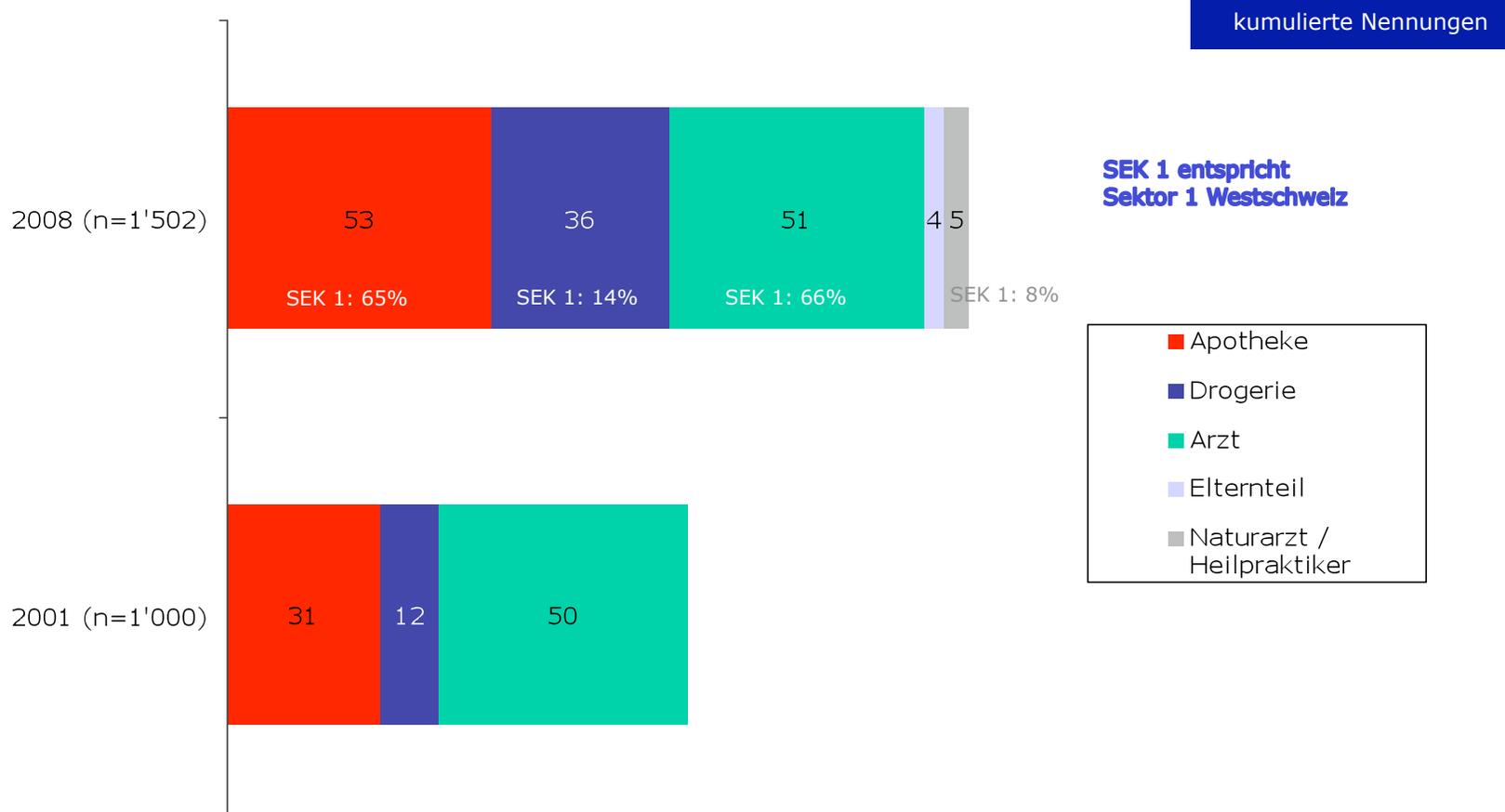
1. Nennung



Spontan wendet sich bei leichten Gesundheitsstörungen etwas mehr als jeder Dritte an eine Apotheke. 19% gehen in eine Drogerie, das sind bedeutend mehr als noch im Jahr 2001 (6%). Dafür wenden sich weniger Leute an erster Stelle direkt an den Arzt im Vergleich zum Jahr 2001.



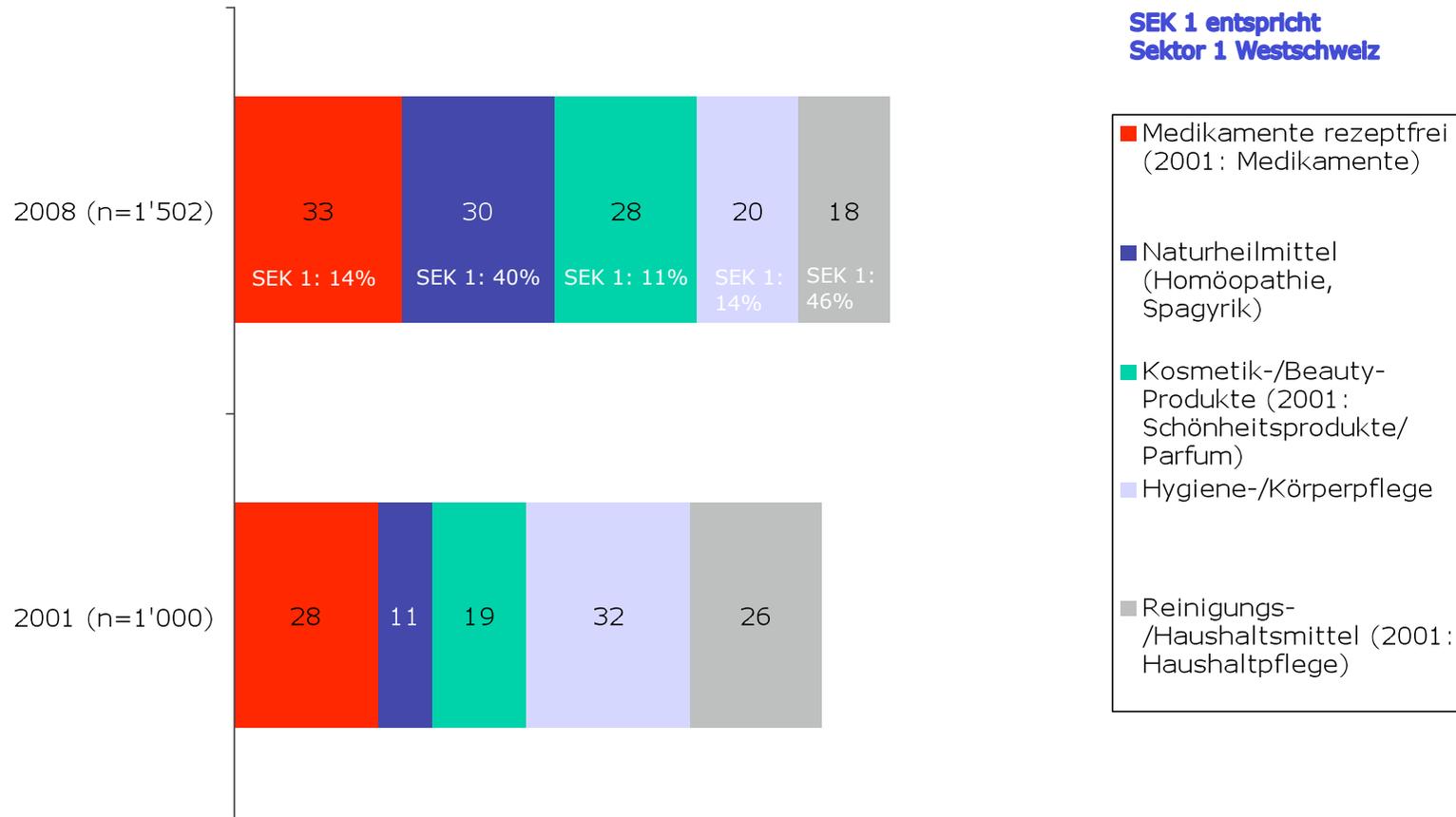
A0.1 An wen wenden Sie sich bei leichten Gesundheitsstörungen (zum Beispiel Erkältungskrankheiten, Kopfschmerzen, Verdauungsstörungen, Muskel- und Gelenkschmerzen, etc.)?



Betrachtet man alle Nennungen (konsolidierte Nennungen), geht etwas mehr als die Hälfte der Bevölkerung in eine Apotheke. Das sind bedeutend mehr als dies noch im Jahr 2001 der Fall war. Dasselbe gilt für die Drogerie-Besuche: 36% der Befragten suchen eine Drogerie bei leichten Gesundheitsstörungen auf, während dies im Jahr 2001 noch 12% waren. Die Arzt-Besuche sind insgesamt gleich geblieben. Das Verhalten ist in der West-Schweiz (=SEK 1) signifikant anders als in der Deutschschweiz.



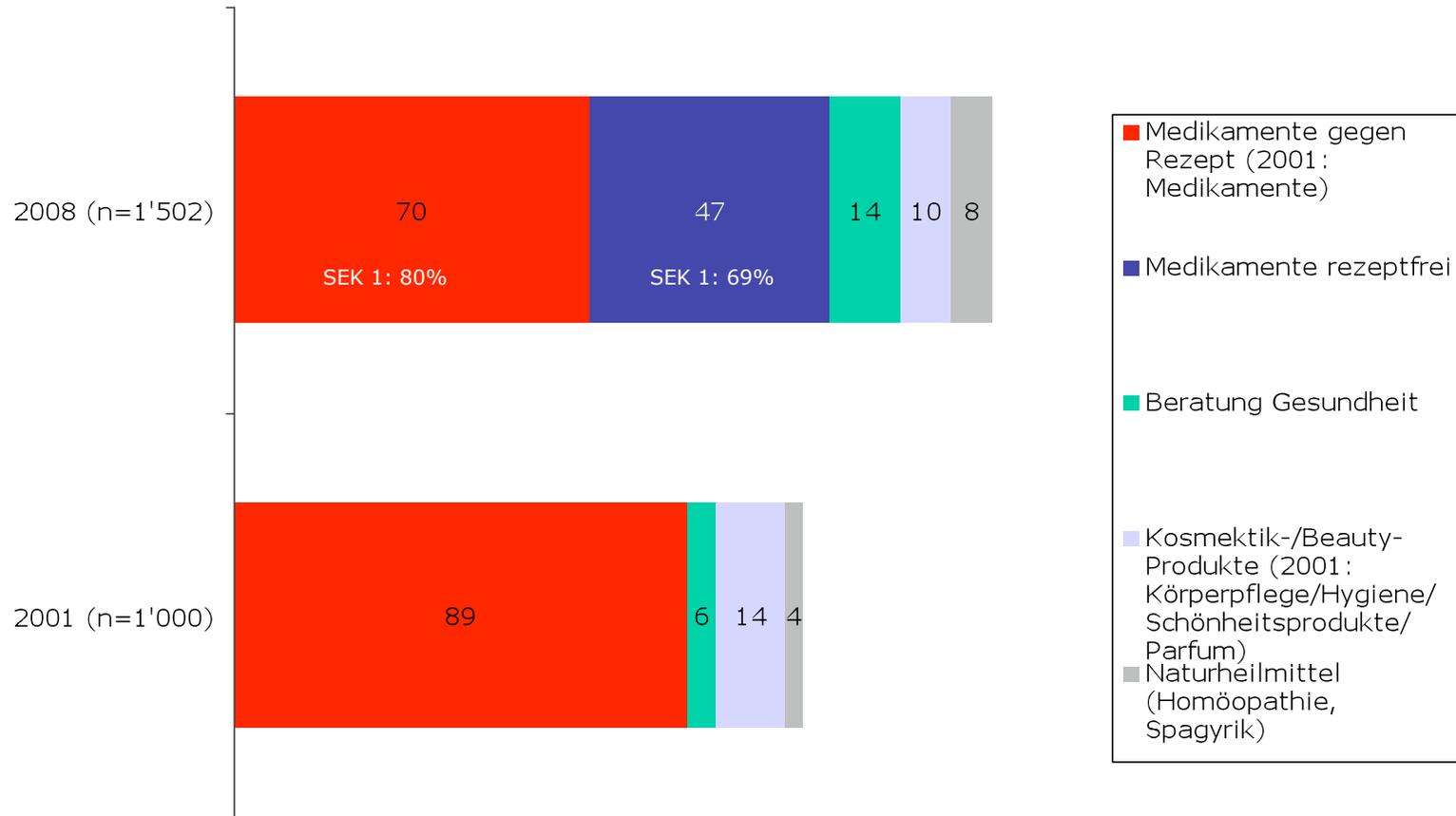
A0.2 Was denken Sie, für welche Produkte/Angebote sind folgende Anbieter besonders spezialisiert? - Drogerie



Drogerien sind in den Augen der Bevölkerung besonders für (rezeptfreie) Medikamente, Naturheilmittel und Kosmetik/Beauty-Produkte spezialisiert. Letztere werden häufiger erwähnt im Vergleich zum Jahr 2001. Erneut ist das Verhalten in der Deutschschweiz anders als in der West-Schweiz (=SEK 1).



A0.2 Was denken Sie, für welche Produkte/Angebote sind folgende Anbieter besonders spezialisiert? - Apotheke

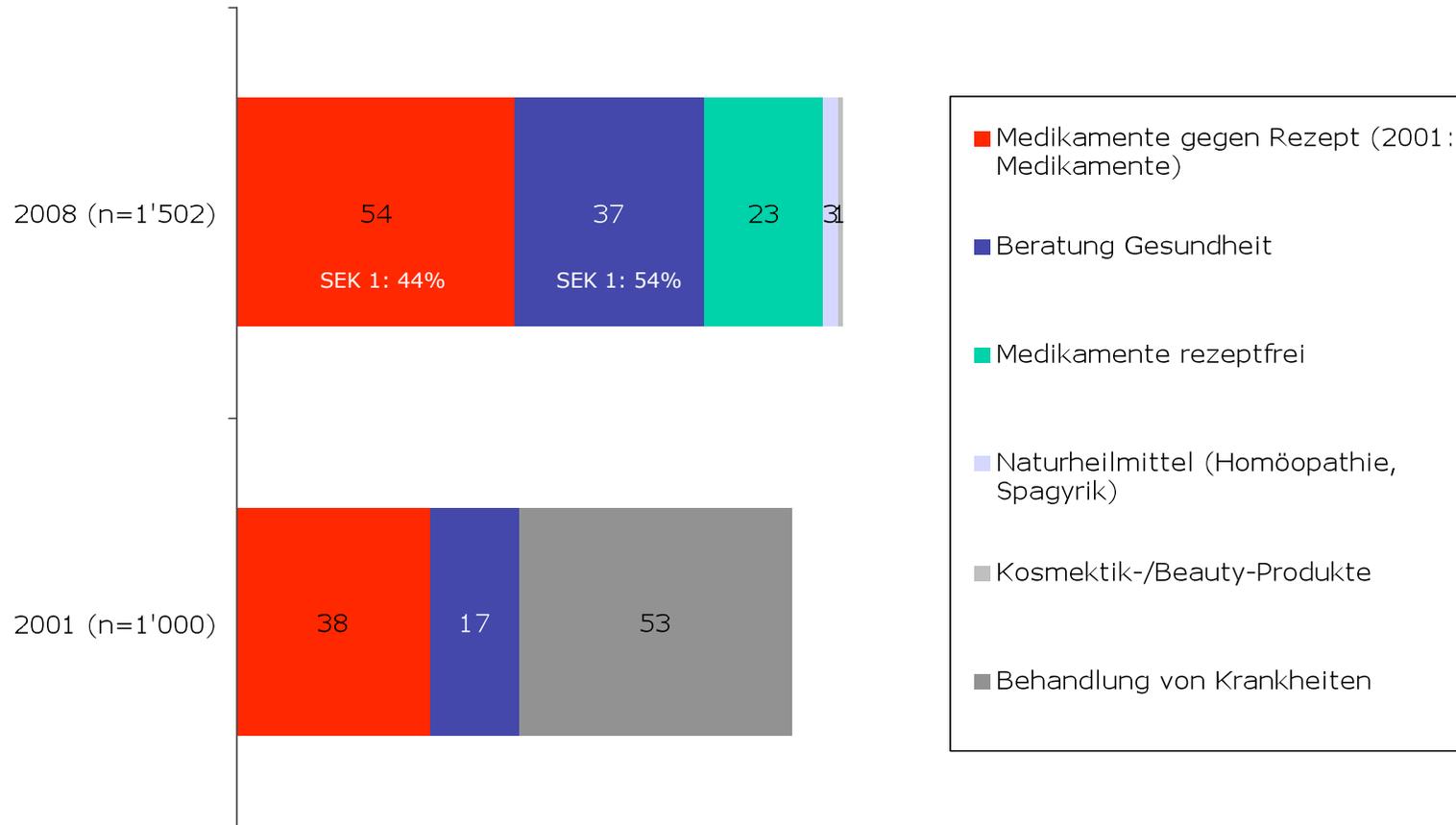


Die Positionierung der Apotheken ist eindeutig: sie sind für die Abgabe von Medikamenten - grösstenteils gegen Rezepte – spezialisiert. Diese Ansicht ist in der West-Schweiz besonders ausgeprägt.

Hinweis: im Jahr 2001 wurde keine Unterteilung nach Medikamenten gegen Rezept und rezeptfreien Medikamenten getätigt, weshalb ein Vergleich mit Vorsicht zu geniessen ist!



A0.2 Was denken Sie, für welche Produkte/Angebote sind folgende Anbieter besonders spezialisiert? - Arzt

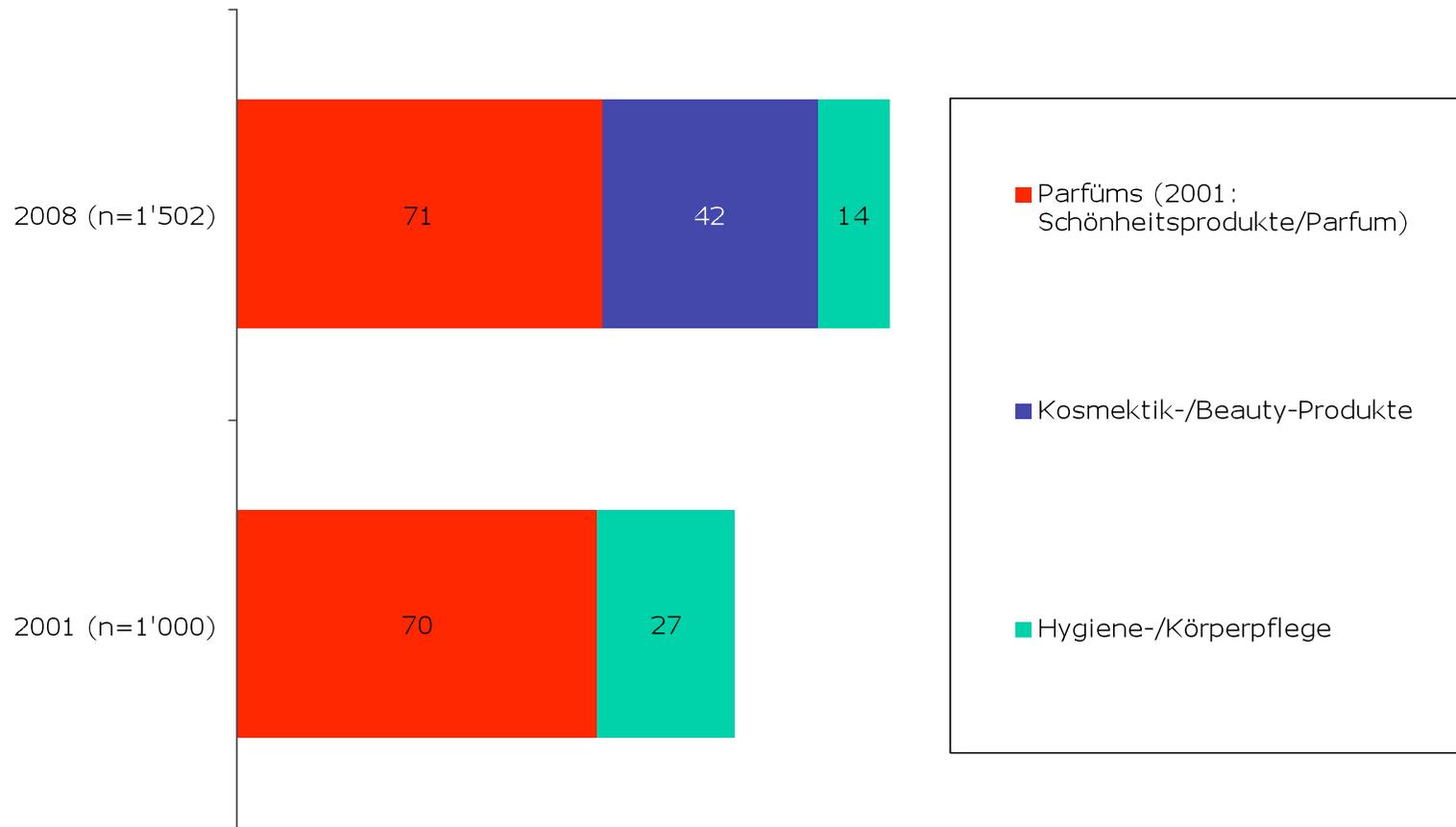


Die Befragten sind der Meinung, dass der Arzt für die Abgabe/Verschreibung von Medikamenten spezialisiert ist, nebst der Gesundheitsberatung. Im Jahr 2001 stand die Krankheitsbehandlung im Vordergrund.

Hinweis: im Jahr 2001 wurde keine Unterteilung nach Medikamenten gegen Rezept und rezeptfreien Medikamenten getätigt, weshalb ein Vergleich mit Vorsicht zu geniessen ist! Umgekehrt gab es in der aktuellen Befragung keine Antwortmöglichkeit „Behandlung von Krankheiten“.



A0.2 Was denken Sie, für welche Produkte/Angebote sind folgende Anbieter besonders spezialisiert?
- Parfümerie

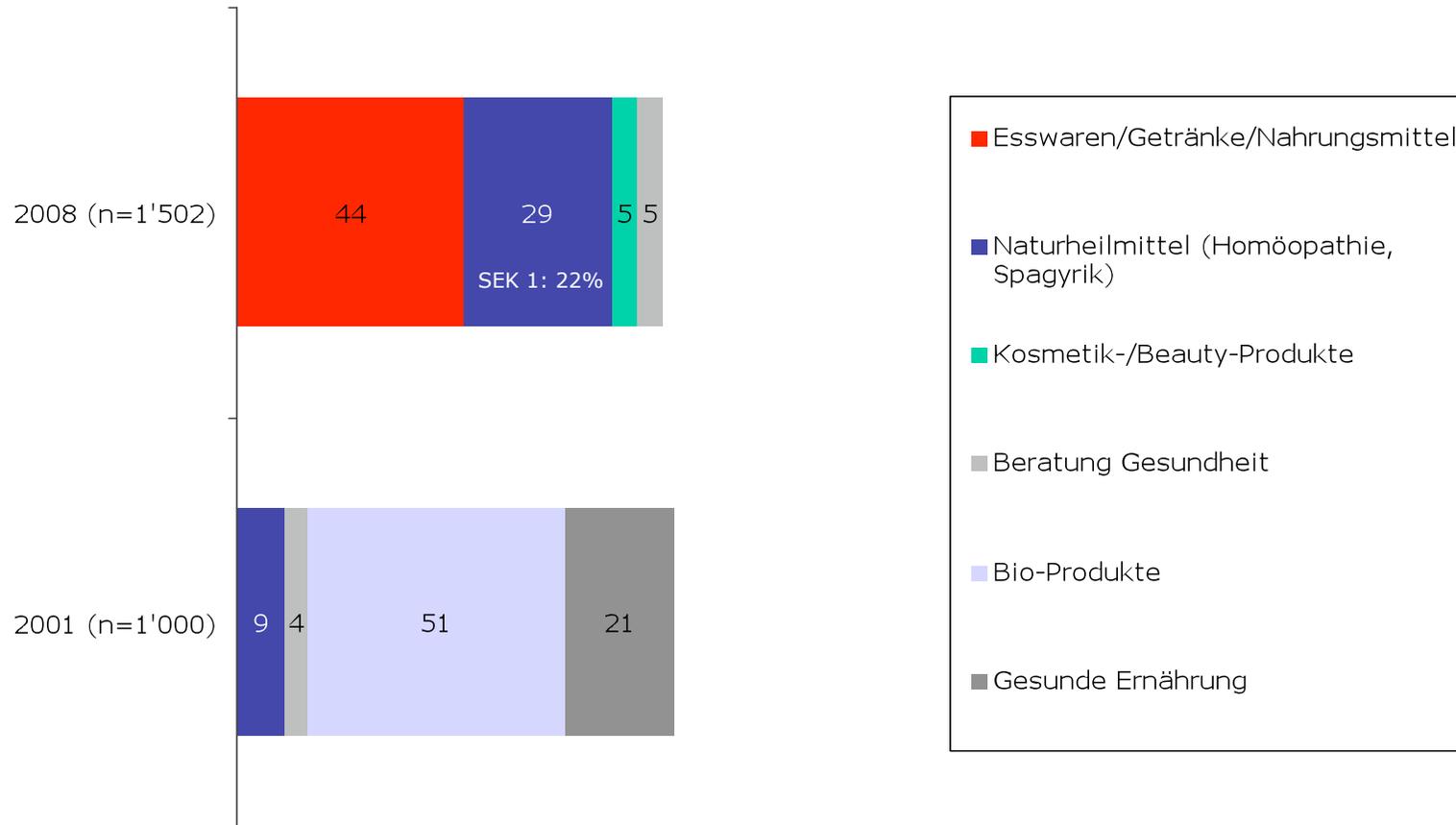


Parfümerien sind hauptsächlich für Parfüms spezialisiert, wie der Name auch bereits darauf hinweist. An zweiter Stelle folgen Kosmetik- und Beauty-Produkte.

Hinweis: im Jahr 2001 wurde keine Unterteilung nach Parfüms und Kosmetik-/Beauty-Produkten getätigt, weshalb ein Vergleich mit Vorsicht zu geniessen ist!



A0.2 Was denken Sie, für welche Produkte/Angebote sind folgende Anbieter besonders spezialisiert? - Reformhaus



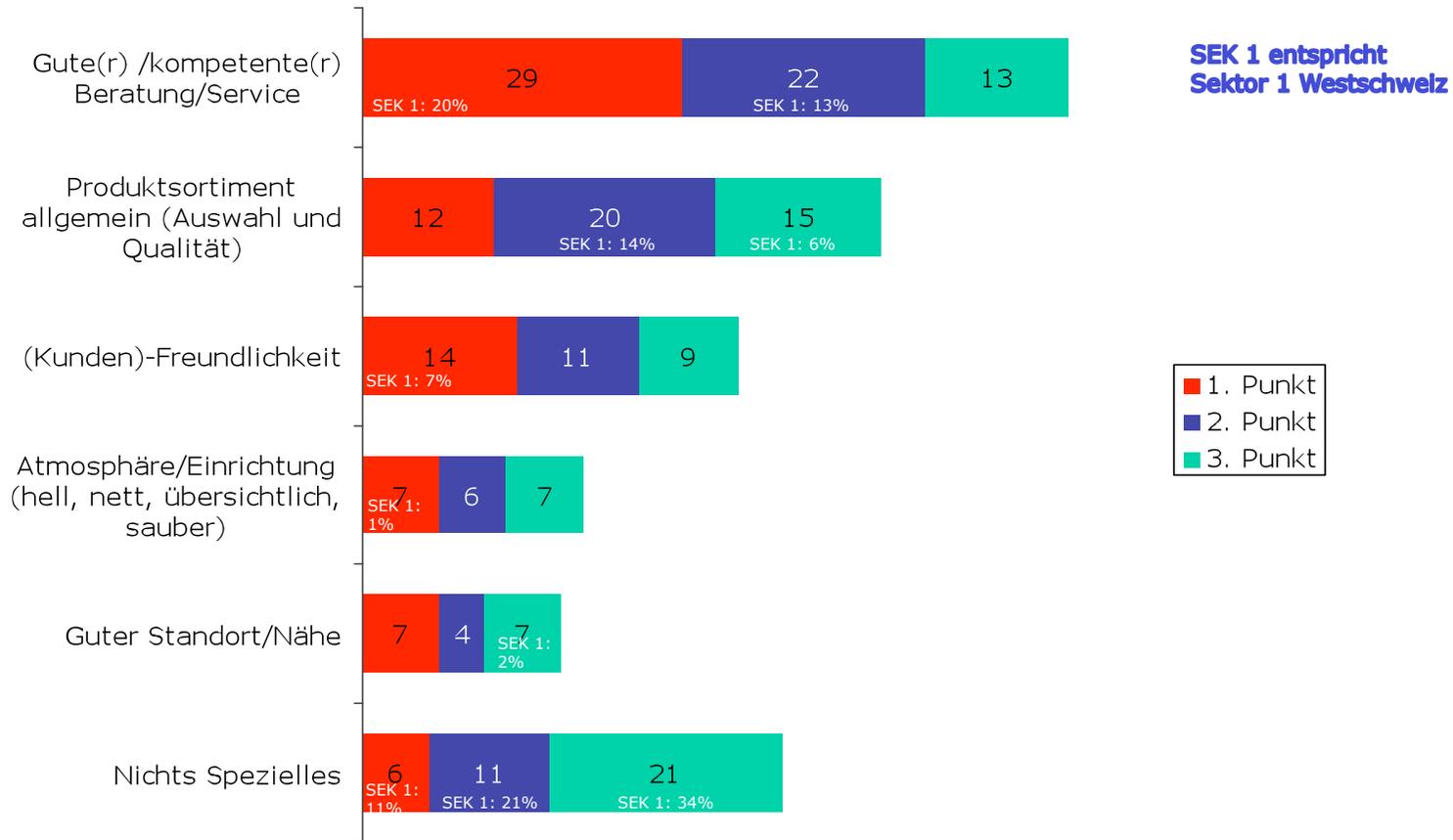
Während im Jahr 2001 allgemein Bio-Produkte* im Vordergrund standen, sind es im 2008 Esswaren und Getränke allgemein. Naturheilmittel stehen an zweiter Stelle, wobei dies in der West-Schweiz signifikant weniger häufig erwähnt wird.

**Hinweis: die Antwortkategorien „Bio-Produkte“ und „Gesunde Ernährung“ existierten nicht mehr im Jahr 2008, weshalb ein direkter Vergleich der Antworten schwierig ist!*



Bitte denken Sie für den Rest der Befragung an die Drogerie, in der Sie am häufigsten Gesundheits- und Schönheitsprodukte einkaufen.

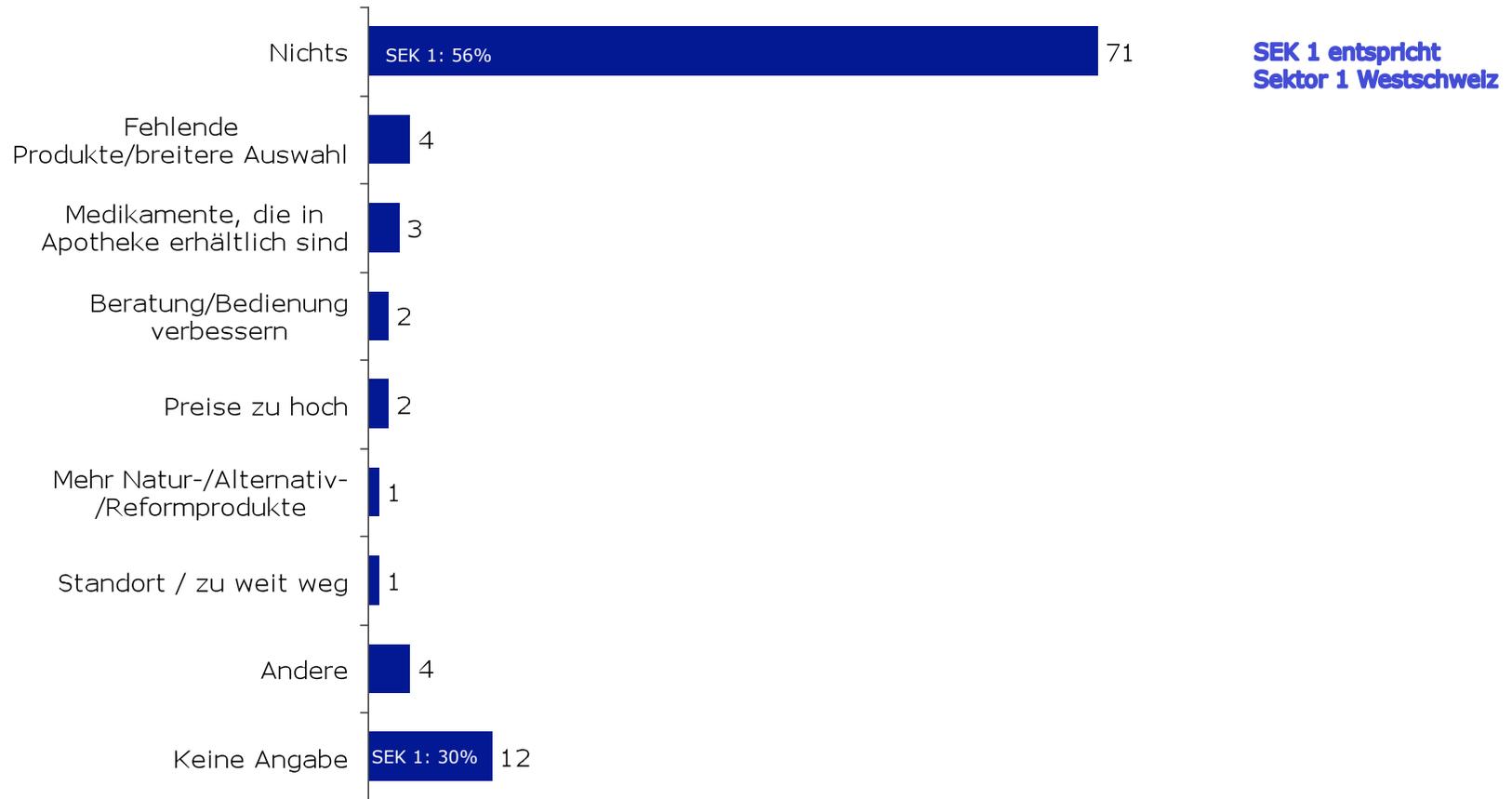
A1 Welche drei Punkte gefallen Ihnen an Ihrer Drogerie besonders?



An der „eigenen“ Drogerie gefallen hauptsächlich die kompetente und gute Beratung sowie das allgemeine Produktsortiment. Die Antworten in der West-Schweiz (=SEK 1) fallen teilweise signifikant unterschiedlich aus gegenüber denjenigen aus der Deutschschweiz.



A2 Und was fehlt Ihnen an Ihrer Drogerie besonders?



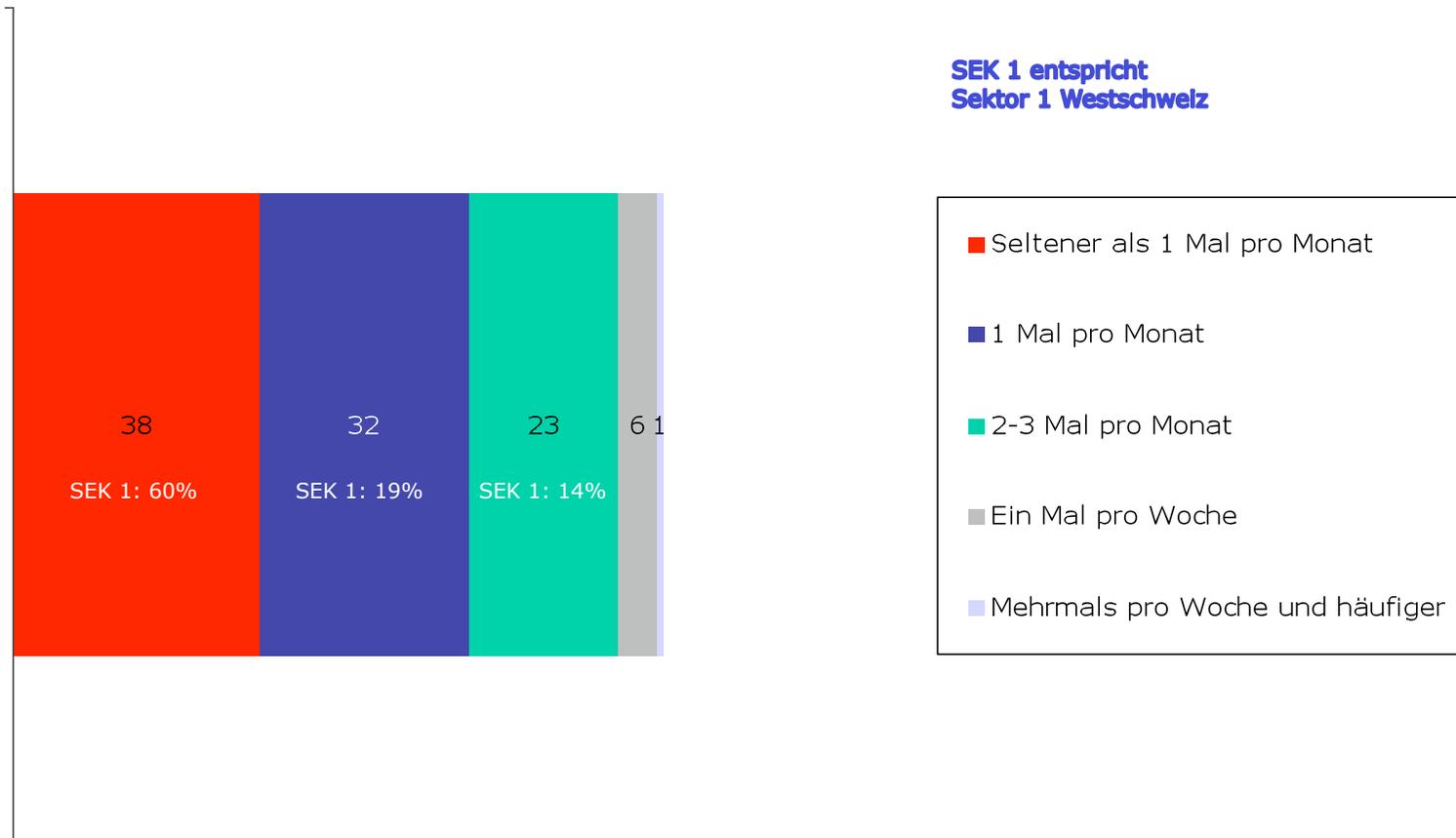
83% der Befragten sind zufrieden mit ihrer Drogerie – sie können keine Angabe machen, was ihnen an ihrer Drogerie fehlen würde. Vereinzelt wird ein breiteres Produktangebot gewünscht.





B) Einkaufs-
gewohnheiten /
Produktangebot

B1 Wie oft besuchen Sie diese Drogerie, ist das...

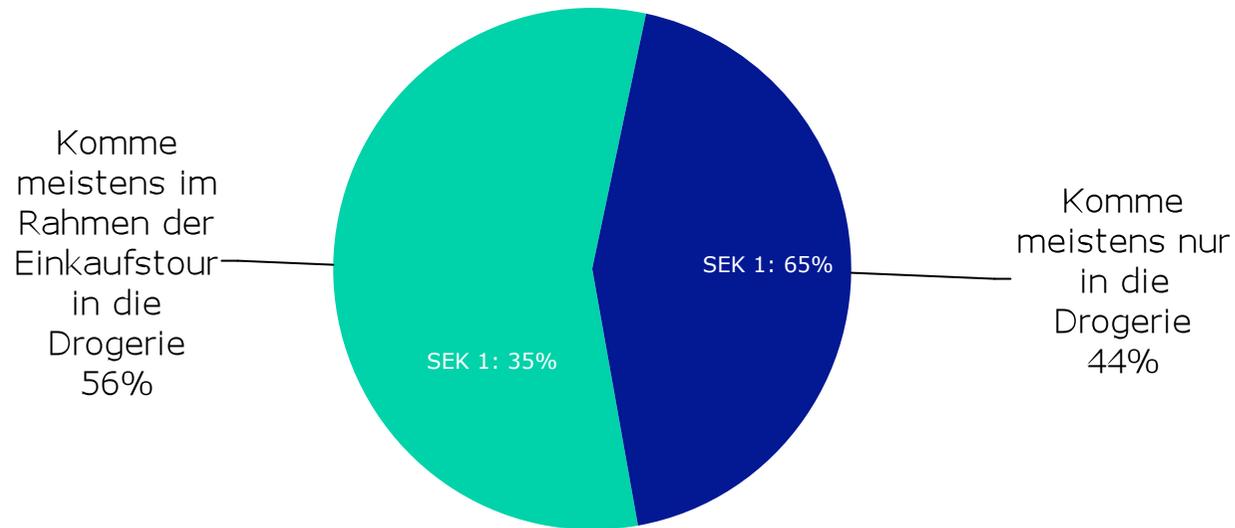


Die meisten besuchen ihre Drogerie seltener als 1 Mal monatlich, dies ist besonders in der West-Schweiz der Fall. 55% gehen 1 bis 3 Mal pro Monat in dieselbe Drogerie.



B2 Wenn Sie diese Drogerie aufsuchen: Kommen Sie in der Regel im Rahmen einer allgemeinen Einkaufstour in die Drogerie oder kommen Sie nur in die Drogerie?

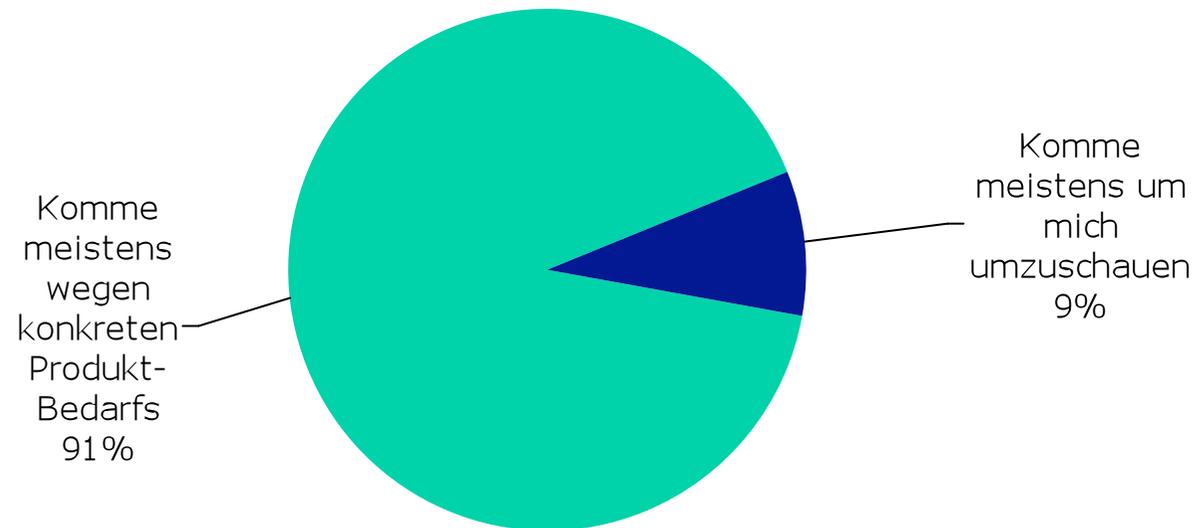
SEK 1 entspricht
Sektor 1 Westschweiz



Etwas mehr als jeder Zweite verbindet einen Besuch in der Drogerie mit einer Einkaufstour, darunter fallen signifikant mehr Deutschschweizer als Westschweizer.



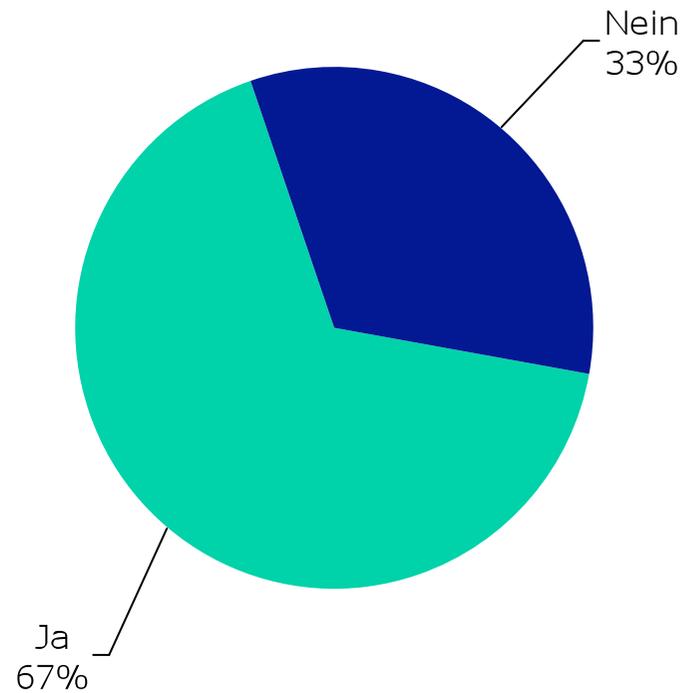
B3 Wenn Sie in diese Drogerie kommen: Kommen Sie meistens, weil Sie Bedarf an einem bestimmten Produkt haben oder kommen Sie meistens, um sich umzuschauen?



In den meisten Fällen wird die Drogerie aufgrund eines konkreten Bedürfnisses aufgesucht.



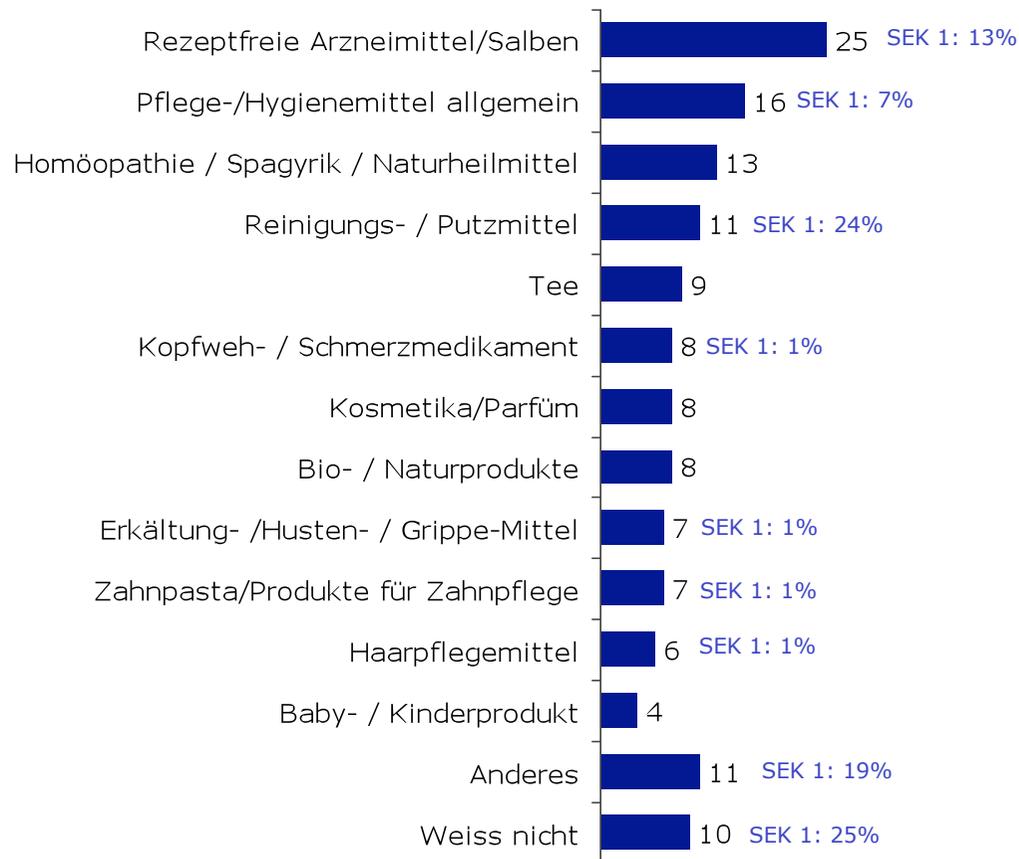
B4 Kaufen Sie bestimmte Produkte nur in dieser Drogerie ein?



2/3 der Befragten kaufen bestimmte Produkte NUR in dieser Drogerie ein.



B5 Welche Produkte sind dies?

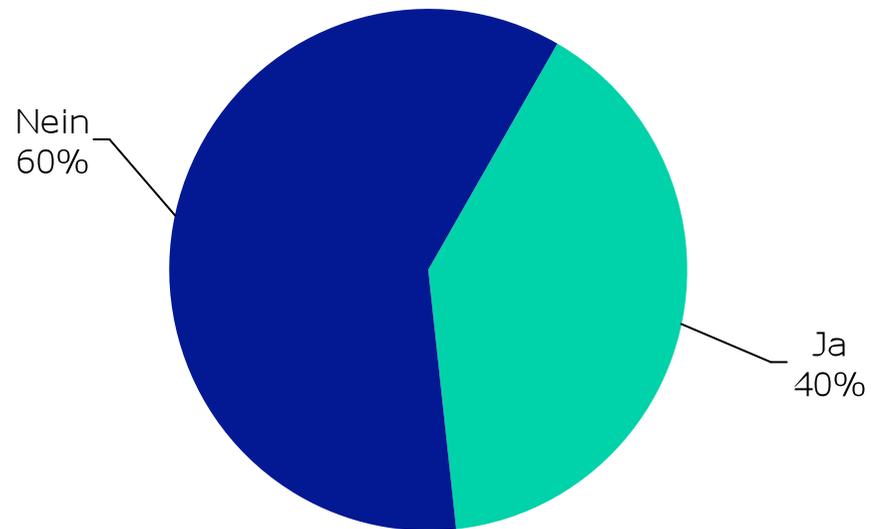


**SEK 1 entspricht
Sektor 1 Westschweiz**

Zählt man die Zahnpflegeprodukte und Haarpflegemittel zu den Pflege- und Hygienemittel, dann stehen alle diese Produkte zusammen an oberster Stelle mit insgesamt 29%. Jeder Vierte kauft bestimmte rezeptfreie Arzneimittel oder Salben in der Drogerie. Die Westschweizer kaufen vor allem Reinigungs- und Putzmittel in Drogerien.



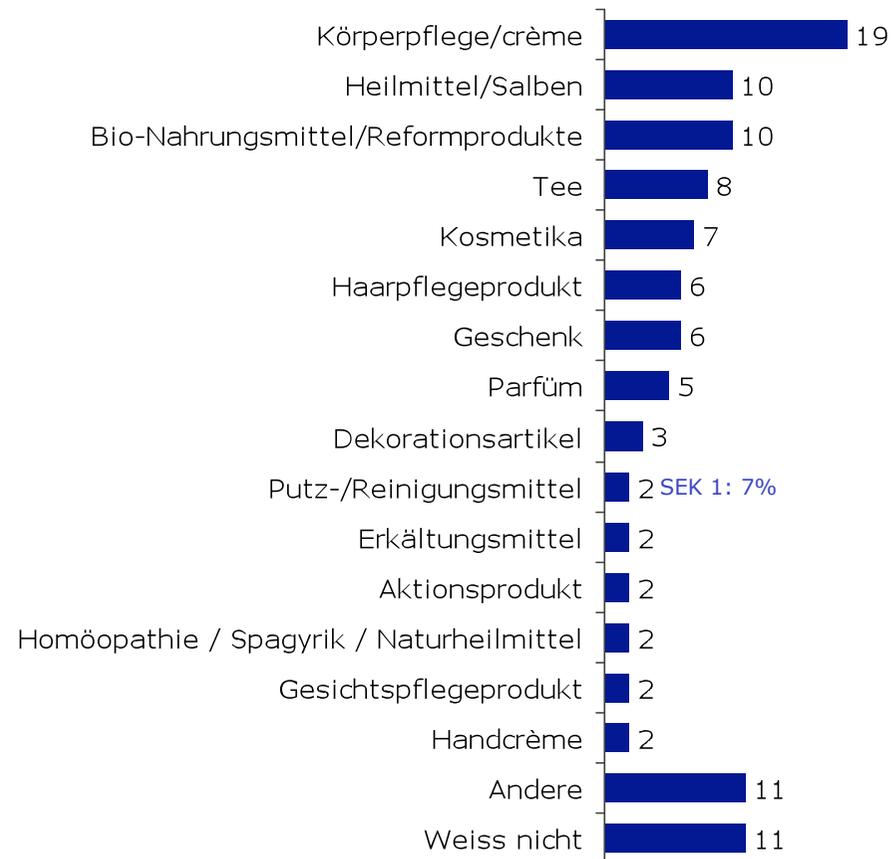
B6 Kaufen Sie in dieser Drogerie auch spontan ein?



Spontan-Käufe werden zu 40% getätigt.



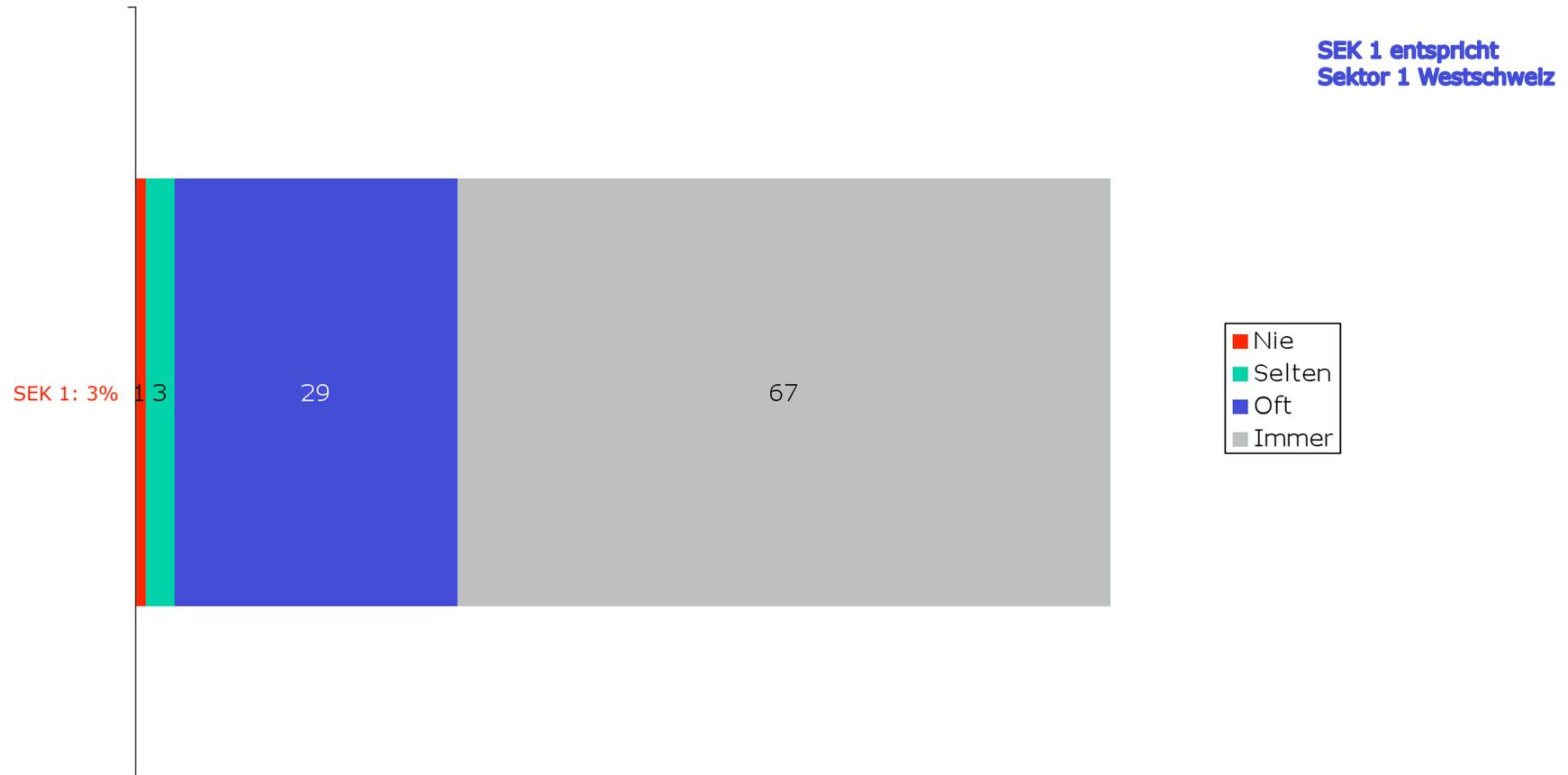
B7 Welche Produkte haben Sie das letzte Mal spontan eingekauft?



Spontan werden eher „Wohlfühlprodukte“ wie Körper- und Haarpflegeprodukte, Kosmetika und Parfüms gekauft.



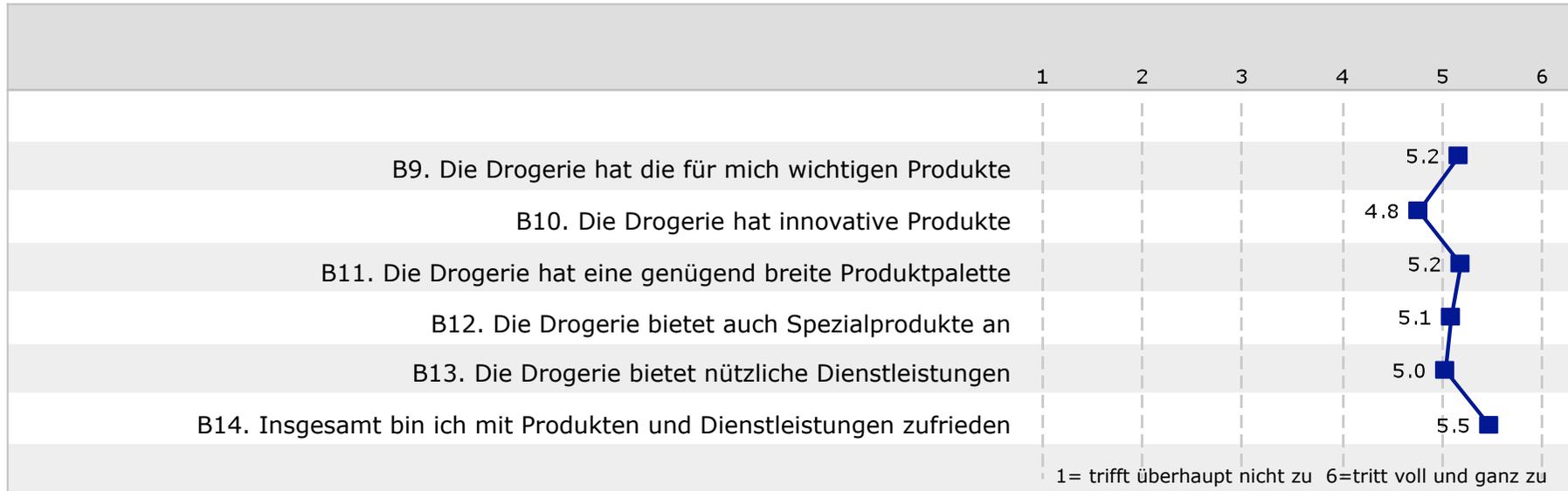
B8 Wie oft finden Sie in der Regel in dieser Drogerie das gesuchte Produkt?



Das gesuchte Produkt wird zu 2/3 der Fälle immer gefunden.



B9-14 Bitte beurteilen Sie nun die folgenden Aussagen jeweils auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.



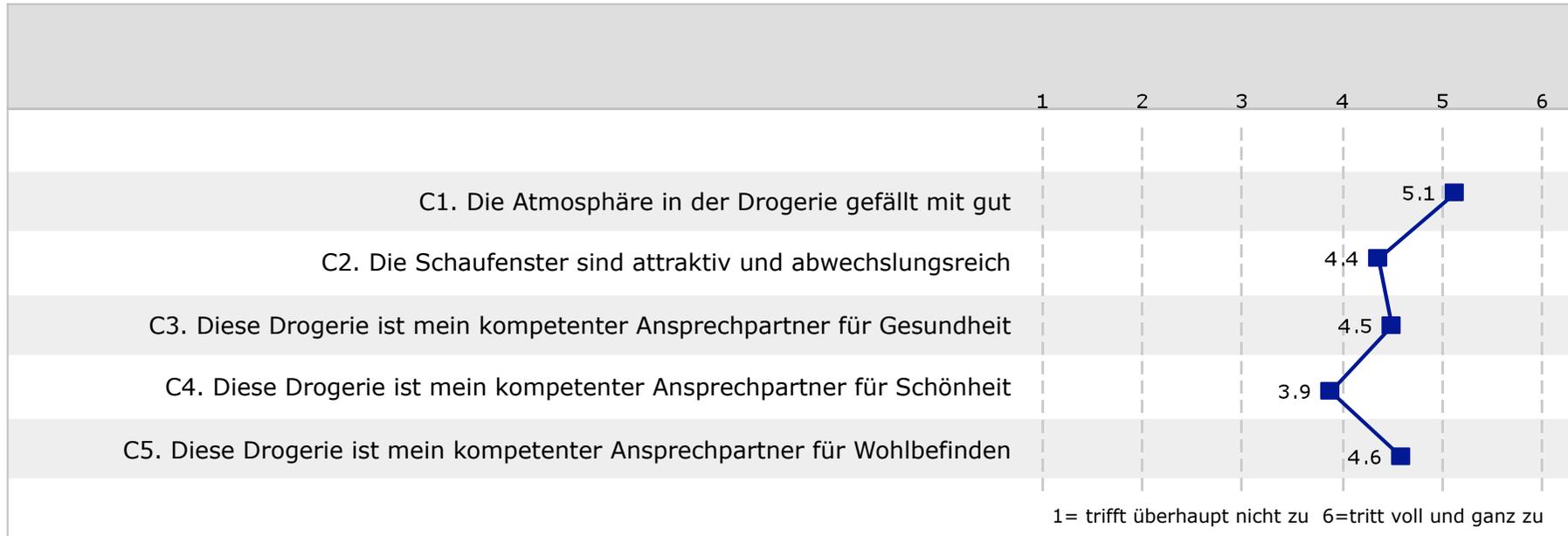
Insgesamt sind die Kunden der Drogerien sehr zufrieden mit den Dienstleistungen und angebotenen Produkten. Die Westschweizer sind generell kritischer als die Deutschschweizer.



C) Image /
Atmosphäre



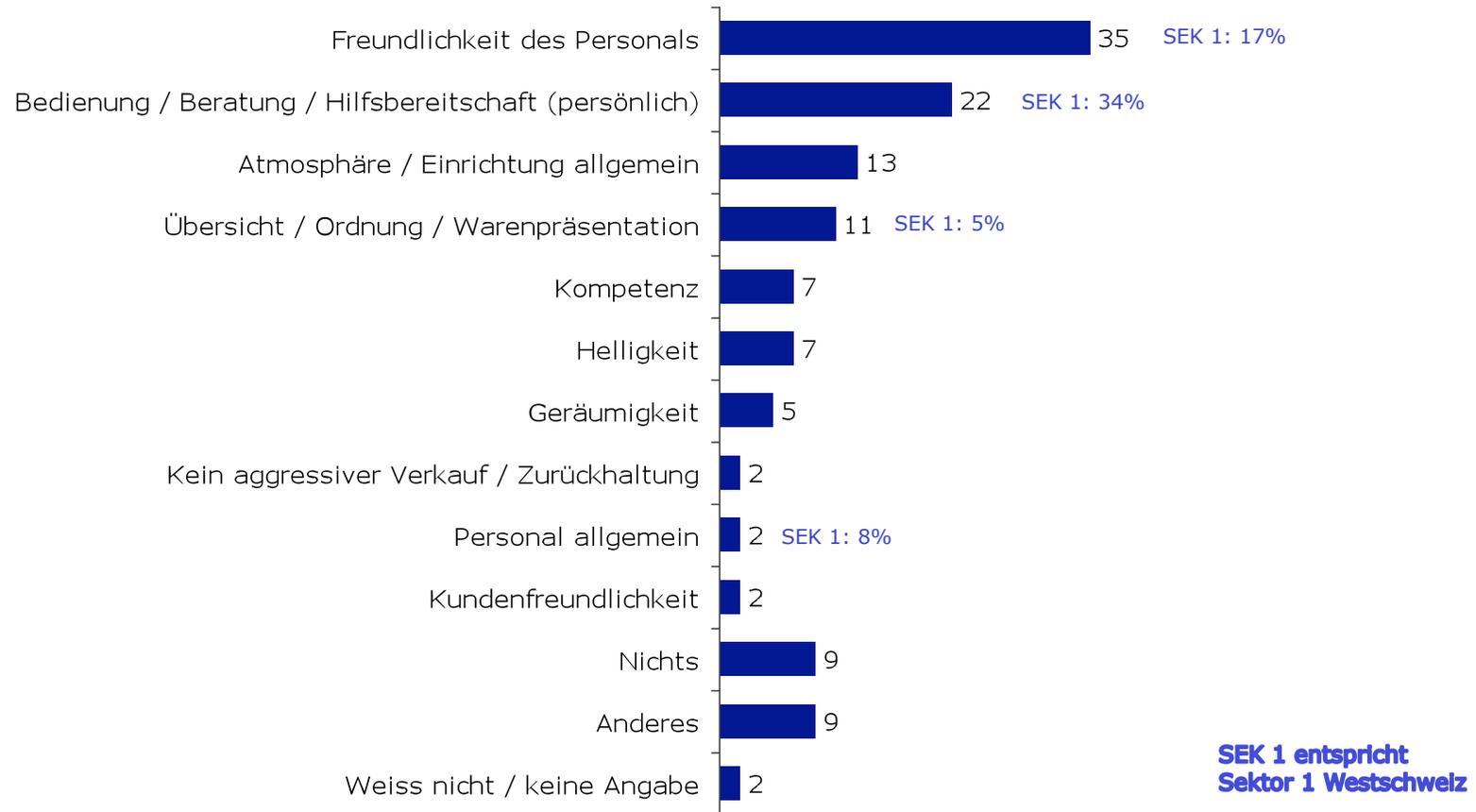
C1-5 Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.



Die Drogerien werden als Ansprechpartner zum Thema Gesundheit/Schönheit und Wohlbefinden nicht voll und ganz als kompetent eingestuft. Die Atmosphäre in den Drogerien gefällt jedoch insgesamt gut. Erneut fallen die Bewertungen in der West-Schweiz schlechter aus als in der Deutschschweiz.



C6 Was schätzen Sie besonders an dieser Drogerie in Bezug auf die Atmosphäre?



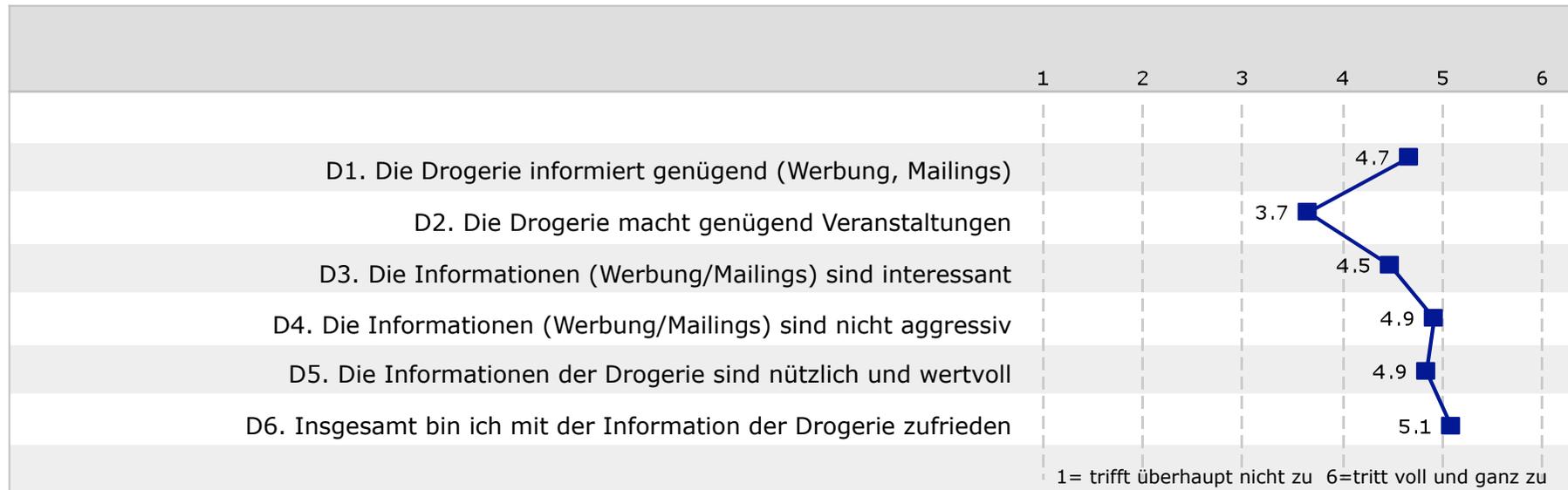
57% schätzen besonders das Personal, das sich auszeichnet durch seine Freundlichkeit, die Beratung und Hilfsbereitschaft. 24% erwähnen die allgemeine (räumliche) Atmosphäre, die Übersicht und Warenpräsentation.





D) Kundenbindung/ Kundenpflege

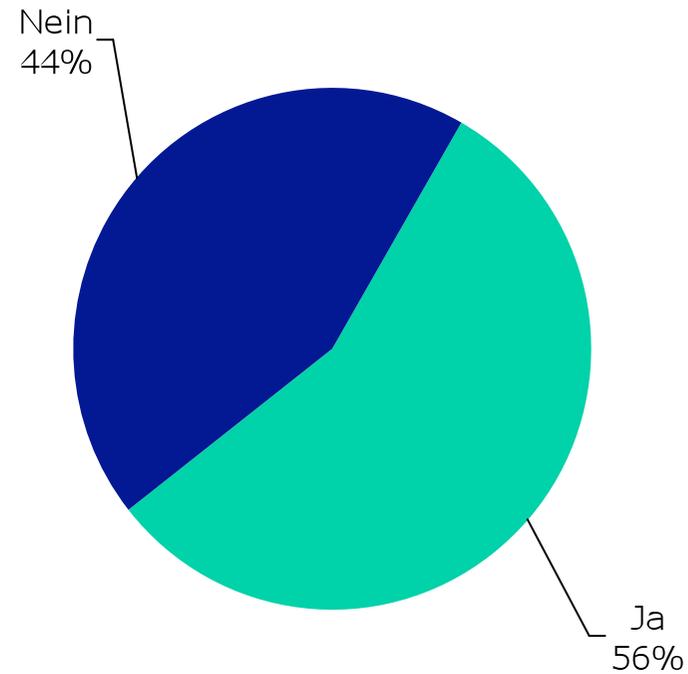
D1-6 Bitte beurteilen Sie nun die folgenden Aussagen jeweils auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.



Ausser der Anzahl Veranstaltungen sind die Kunden insgesamt mit den Informationen der Drogerien zufrieden. Wiederum fallen die Beurteilungen in der West-Schweiz negativer aus als jene in der Deutschschweiz.



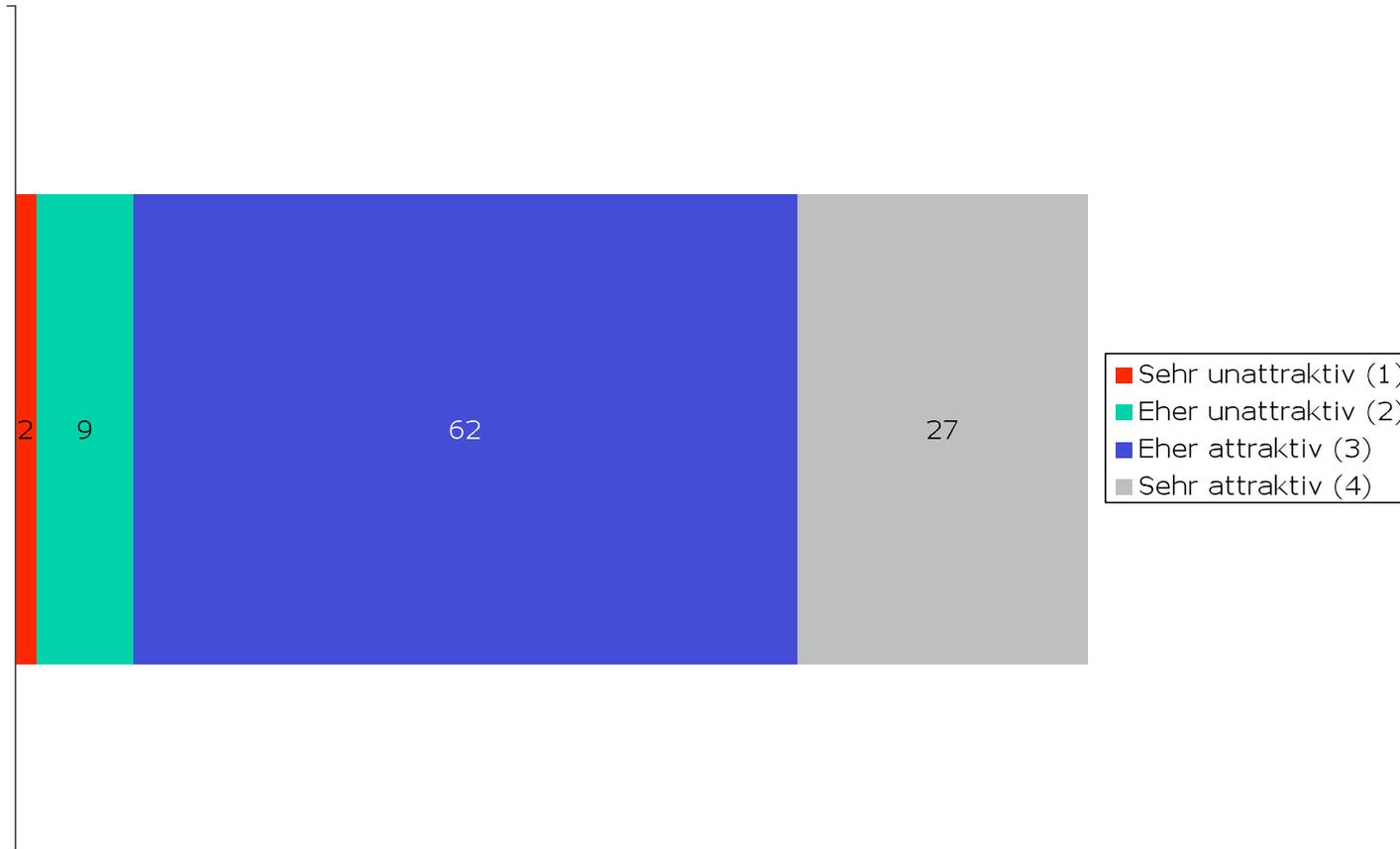
D7 Würden Sie sich als Stammkunde/Stammkundin dieser Drogerie bezeichnen?



56% der Befragten würden sich selber als Stammkunde/Stammkundin bezeichnen.



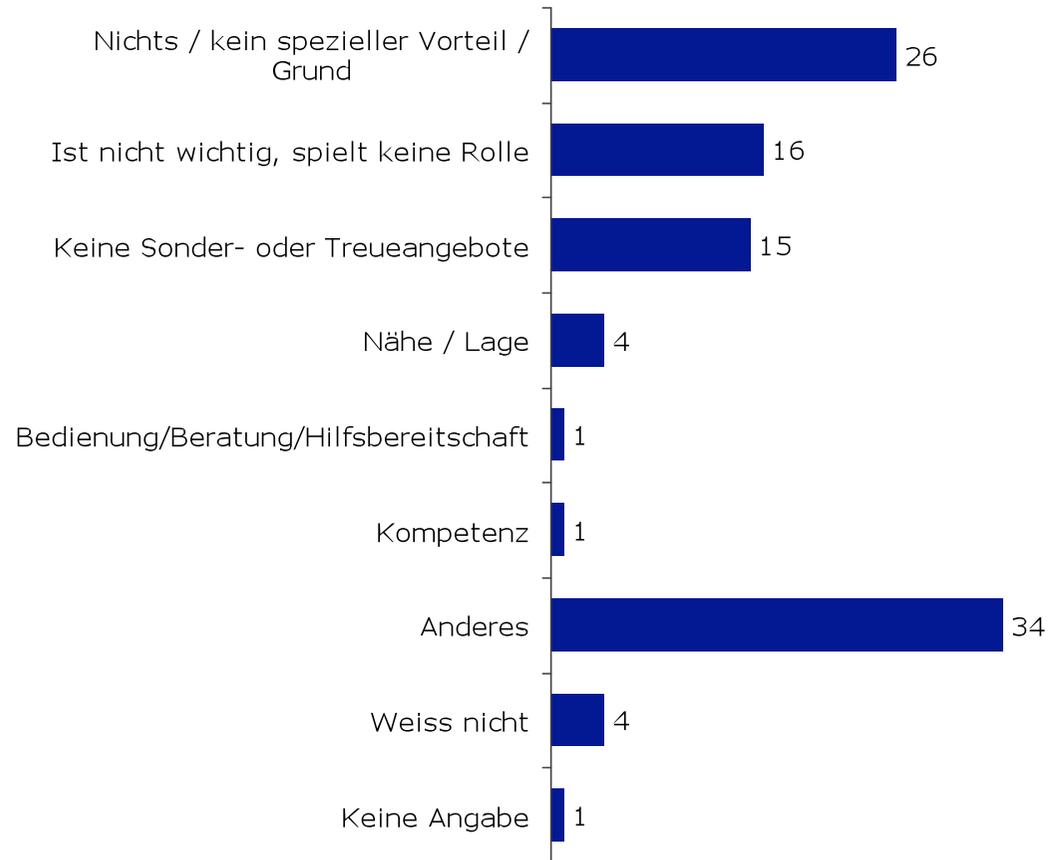
D8 Wie attraktiv ist es für Sie, Stammkunde/Stammkundin zu sein?



Der Mittelwert liegt bei 3.13, was bedeutet, dass die Mehrheit es als eher attraktiv empfindet, Stammkunde/Stammkundin zu sein.



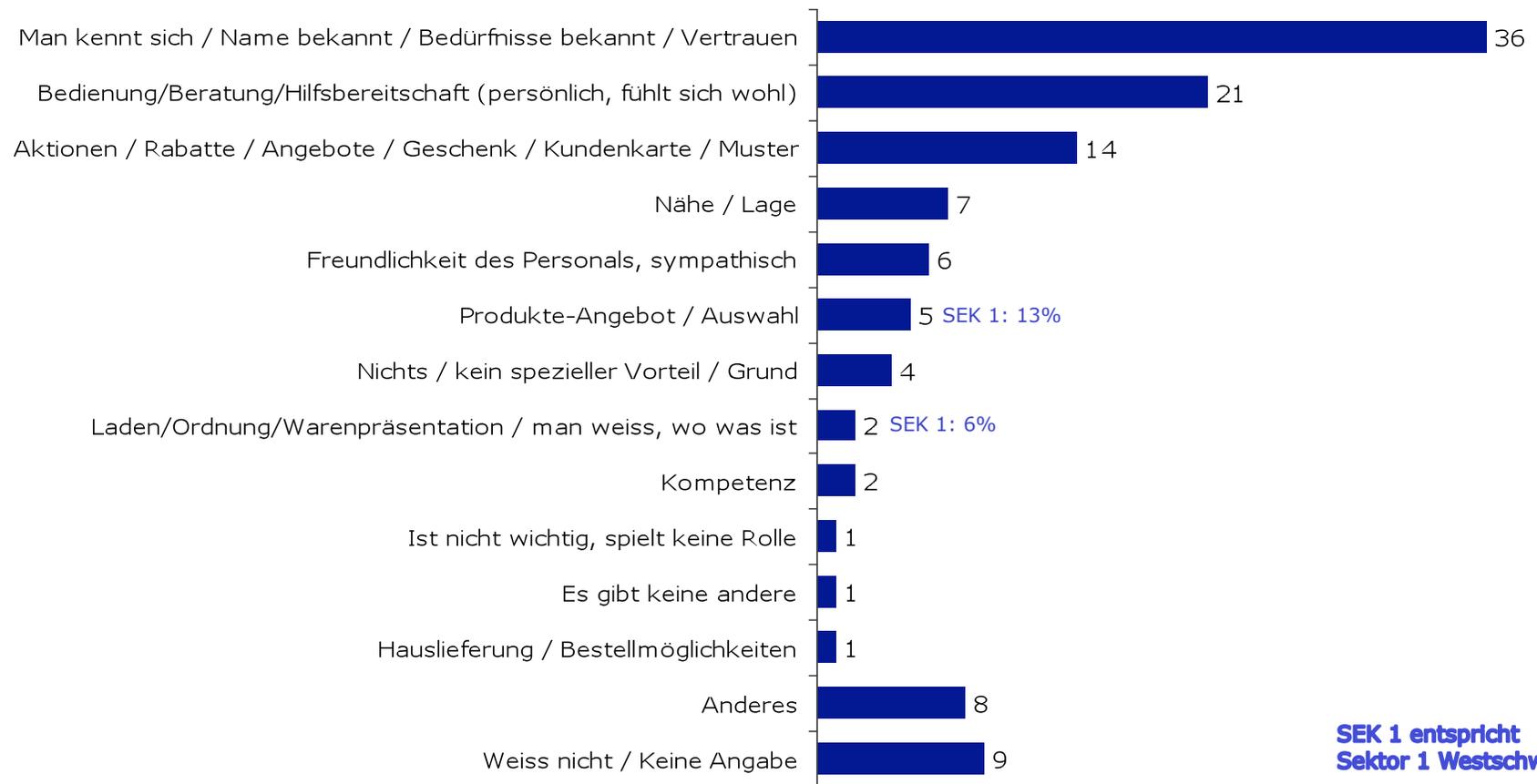
D9 Warum ist es für Sie eher unattraktiv bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein?



Gemäss den Befragten bringe es keine speziellen (monetären) Vorteile respektive sei es nicht wichtig, bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein.



D9 Warum ist es für Sie eher attraktiv bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein?

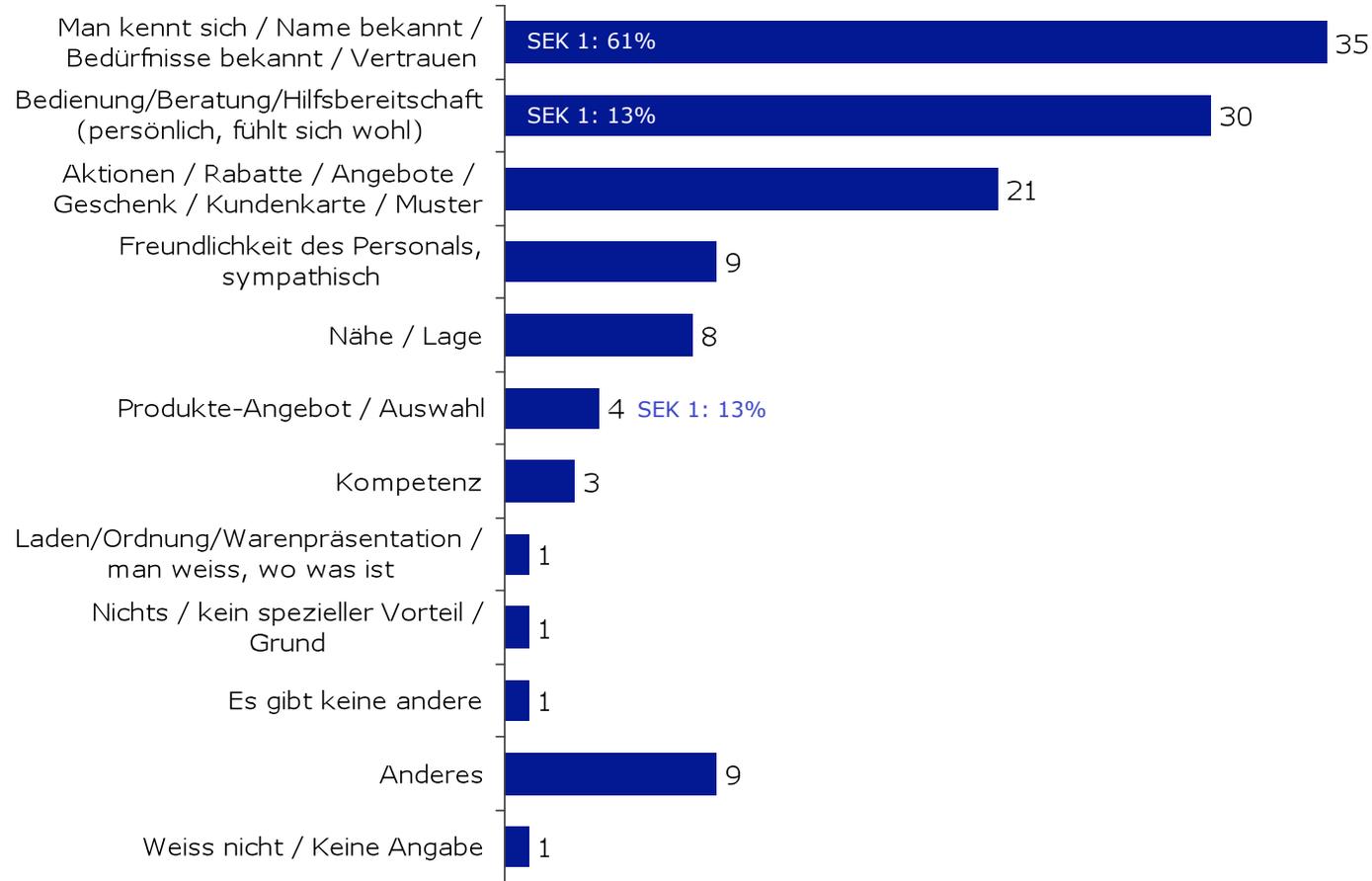


**SEK 1 entspricht
Sektor 1 Westschweiz**

Dass man sich gegenseitig kennt und die Bedürfnisse bekannt sind, gibt den Kunden Vertrauen. Sie fühlen sich wohl und persönlich betreut. Das sind die wichtigsten Gründe, weshalb sie es als eher attraktiv empfinden, bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein.



D9 Warum ist es für Sie sehr attraktiv bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein?



**SEK 1 entspricht
Sektor 1 Westschweiz**

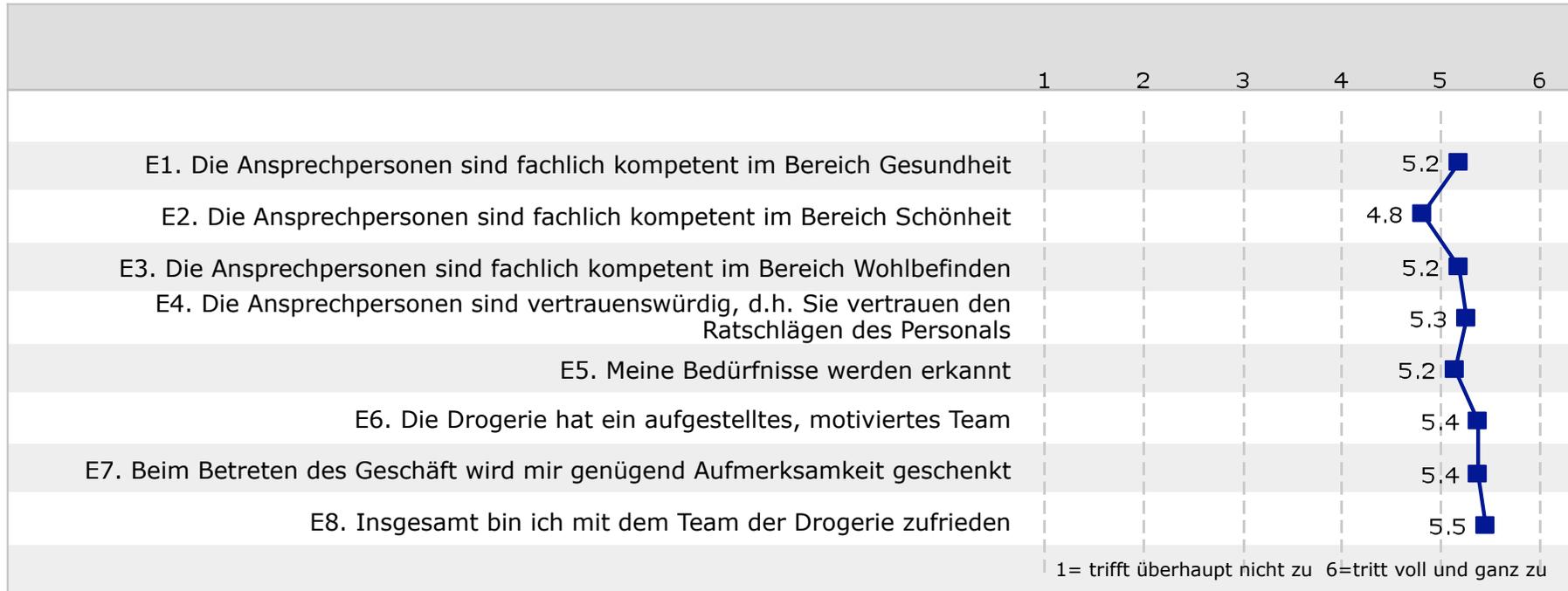
Erneut werden dieselben Gründe genannt, weshalb es sehr attraktiv ist, bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein: Dass man sich gegenseitig kennt und die Bedürfnisse bekannt sind, gibt den Kunden Vertrauen. Sie fühlen sich wohl und persönlich betreut.



E) Beratung



E1-8 Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.

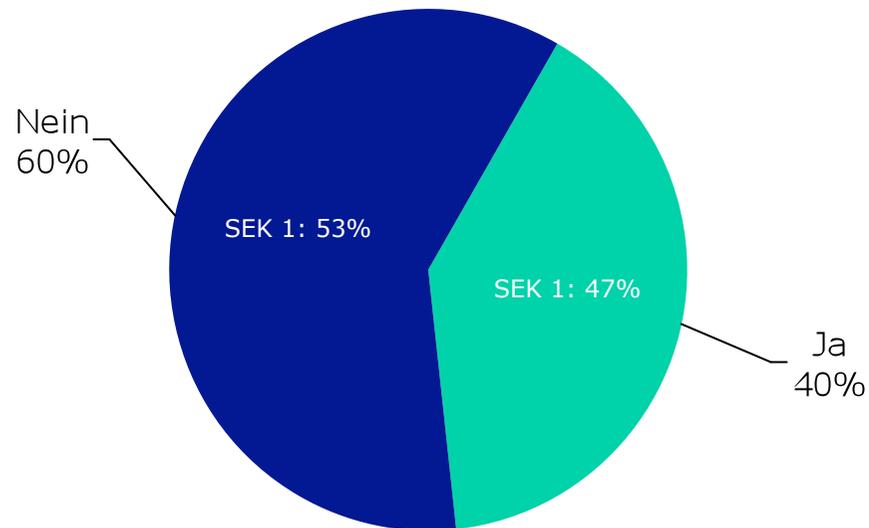


Mit dem Personal und deren Kompetenz sind die Kunden (sehr) zufrieden, wobei die Deutschschweizer erneut insgesamt weniger kritisch urteilen als die Westschweizer.



E9 Haben Sie beim letzten Besuch Beratung in Anspruch genommen, d.h. nicht nur ein Produkt genommen, es gekauft und bezahlt?

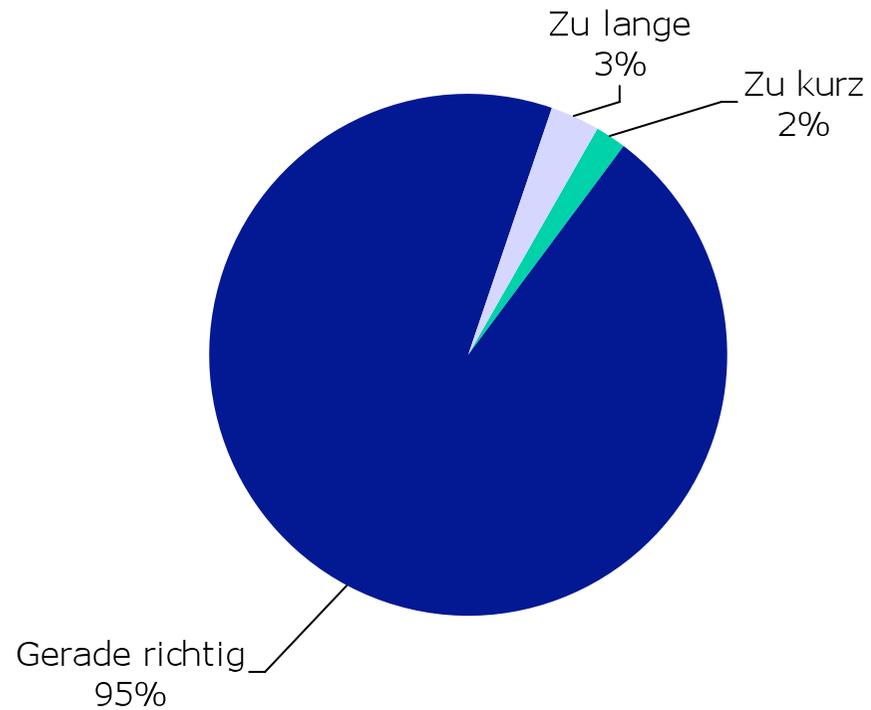
SEK 1 entspricht
Sektor 1 Westschweiz



40% haben beim letzten Besuch auch Beratung in Anspruch genommen, darunter fallen signifikant mehr Westschweizer als Deutschschweizer.



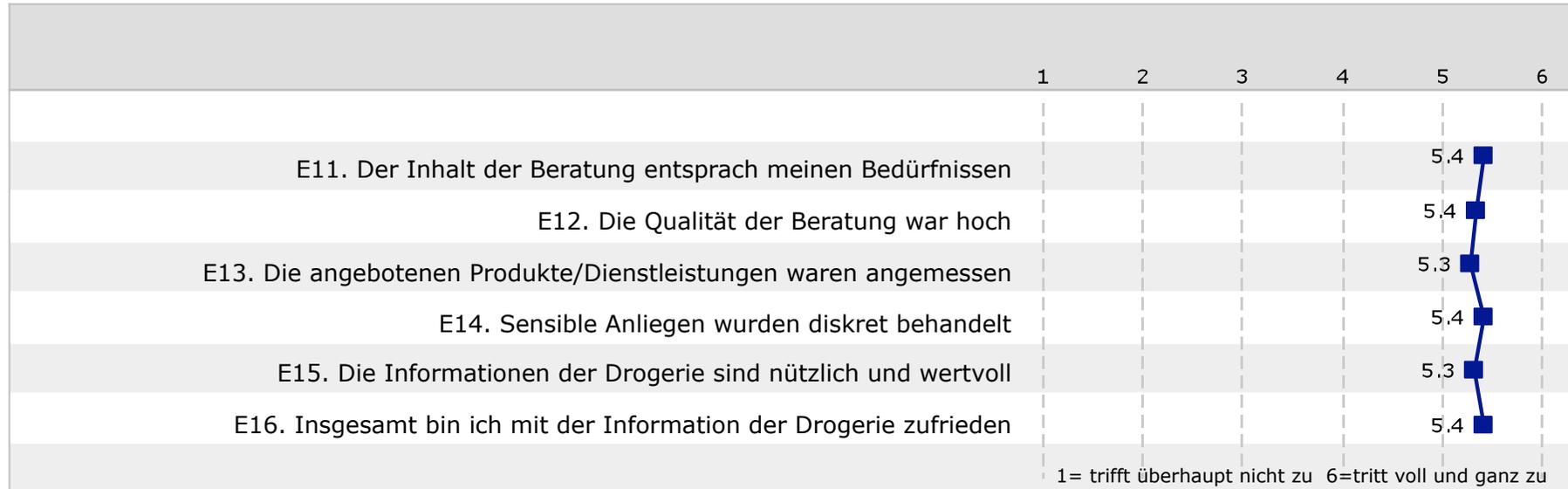
E10 Wie beurteilen Sie die Dauer der damaligen Beratung?



Die meisten Befragten empfanden die Beratungsdauer der Beratung als gerade richtig.



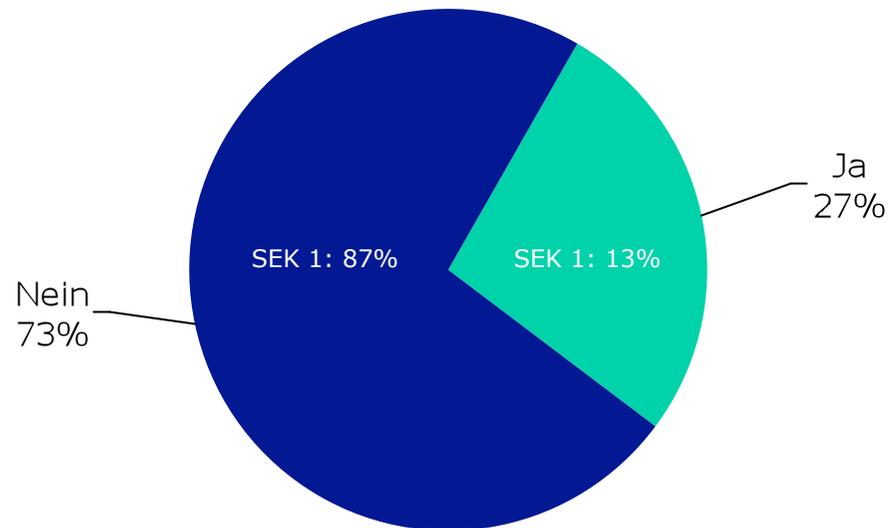
E11-16 Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen jeweils auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.



Auch mit der Beratung und Information der Drogerien sind die Befragten (sehr) zufrieden! Erstmals bewerten die West-Schweizer drei Aussagen gar etwas besser als die Deutschschweizer (E13/E15 und E16).



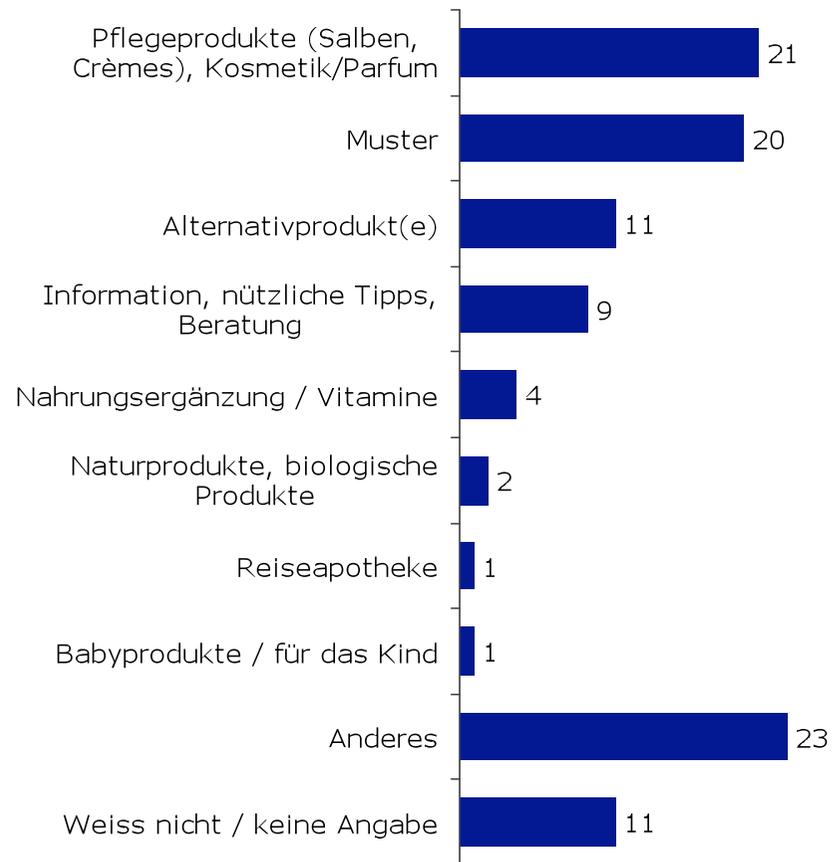
E17 Wurden Ihnen anlässlich Ihres letzten Besuches zusätzlich zu den von Ihnen benötigten Produkten noch andere Produkte oder Dienstleistungen angeboten?



27% geben an, dass Sie noch andere Produkte oder Dienstleistungen angeboten bekommen haben, wobei dies signifikant häufiger in der Deutschschweiz vorkam.



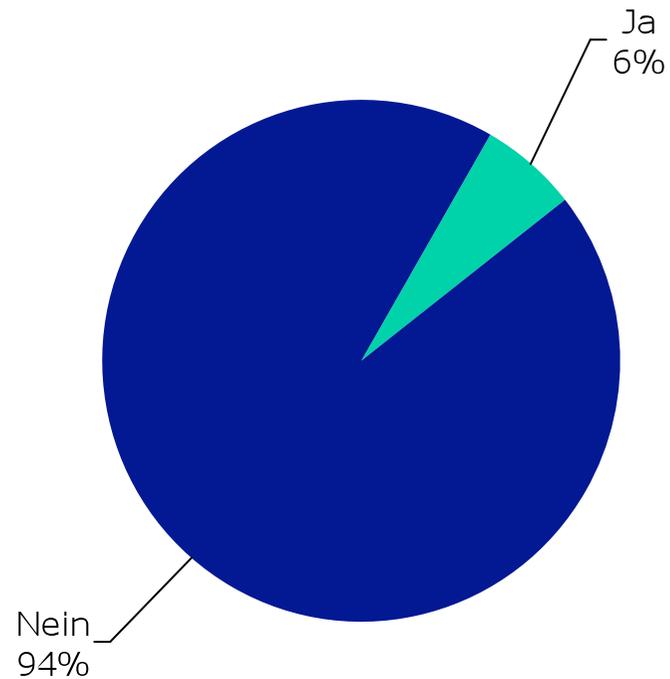
E18 Welche Produkte/Dienstleistungen waren dies?



Am häufigsten wurden Pflegeprodukte, Parfüms oder Muster zusätzlich abgegeben.



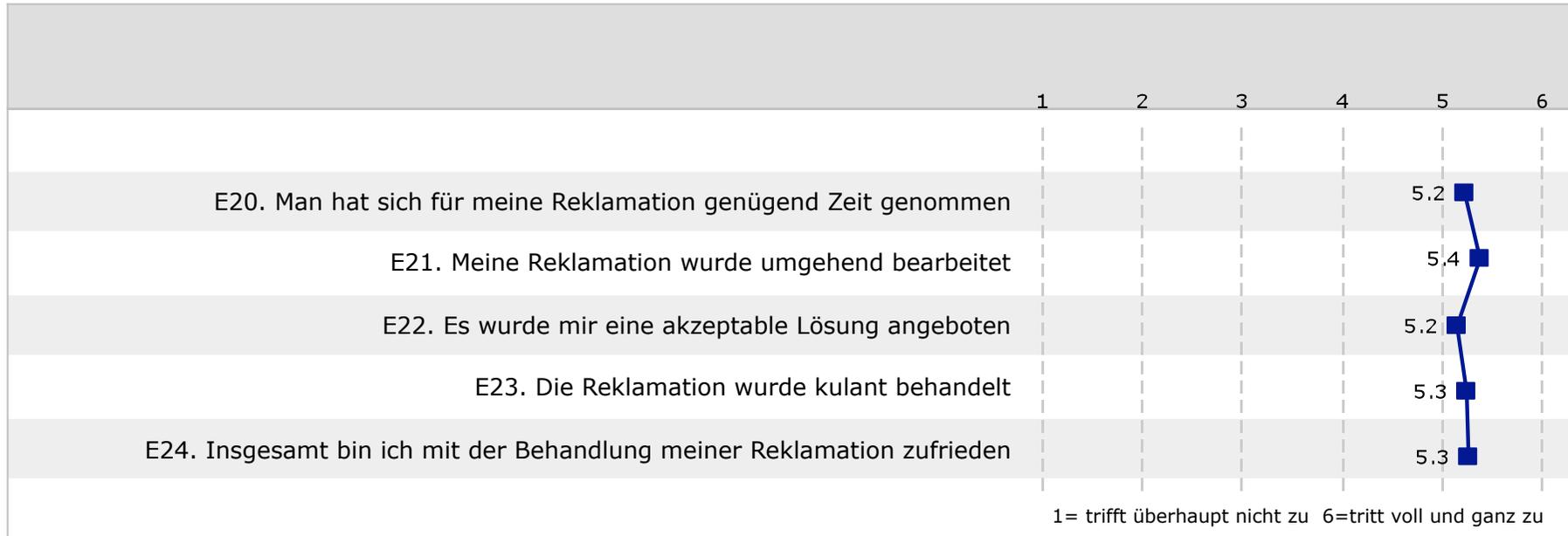
E19 Mussten Sie in dieser Drogerie schon mal eine Reklamation anbringen?



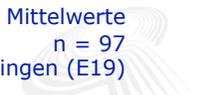
Durchschnittlich 6% der Befragten geben an, sie hätten schon mal eine Reklamation angebracht.



E20-24 Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.



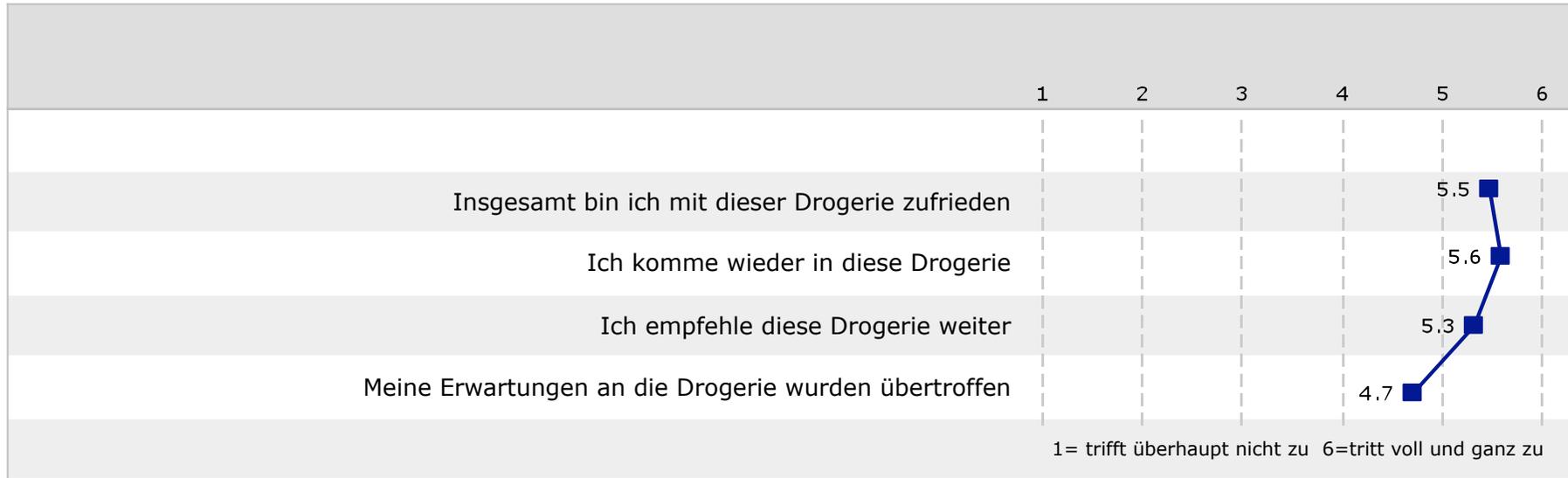
Mit der Abwicklung und Behandlung der Reklamation sind die Befragten insgesamt sehr zufrieden. Die Westschweizer beurteilen die beiden Aussagen E21 und E24 gar etwas besser als die Deutschschweizer.



F) Gesamtzufriedenheit



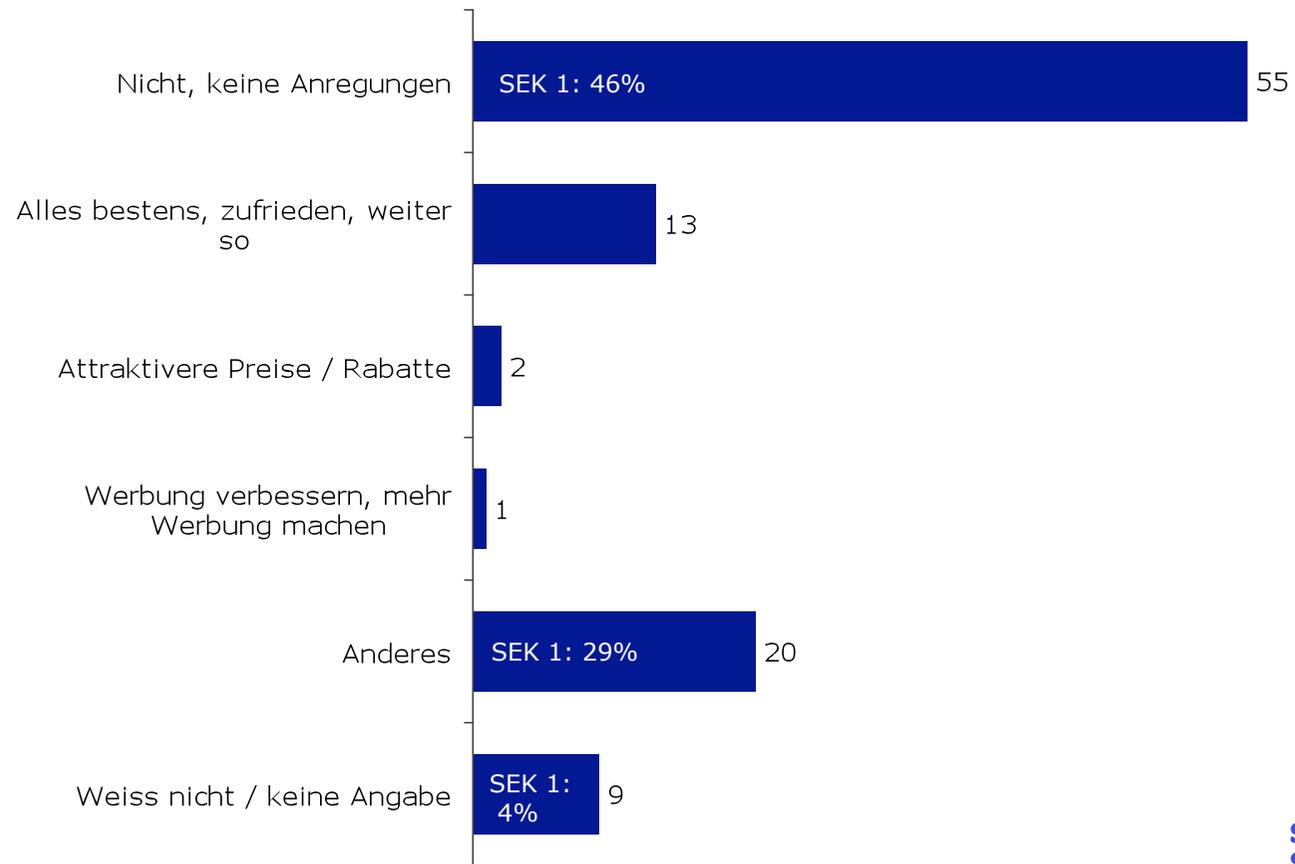
F1-4 Bitte beurteilen Sie Ihre Gesamtzufriedenheit mit Ihrer Drogerie auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.



Die Gesamtzufriedenheit mit den Drogerien ist sehr hoch. Die Erwartungen an die Drogerie konnten jedoch insgesamt nicht überall voll und ganz übertroffen werden.



F5 Welche Tipps, Anregungen haben Sie, damit Ihre Drogerie ihr Produkt- und Dienstleistungsangebot noch besser auf Ihre Bedürfnisse abstimmen kann?



**SEK 1 entspricht
Sektor 1 Westschweiz**

Mehr als die Hälfte der Befragten hat keine Anregungen respektive sie sind zufrieden.

