

# Serviceprofil: Fachmärkte für Heimtierbedarf 2012

# 2,08

Branchenwert Globalzufriedenheit 2012



## 66 Prozent der Kunden eines Heimtiermarktes sind von ihrem Anbieter überzeugt

Die Kunden sind von den Leistungen des genutzten Fachmarktes für Heimtierbedarf mehrheitlich überzeugt. 66 Prozent der Befragten sind mit den Leistungen ihres hauptsächlich genutzten Anbieters insgesamt "vollkommen zufrieden" oder "sehr zufrieden". Lediglich zwei Prozent der Kunden sind "weniger zufrieden" oder "unzufrieden". Im branchenübergreifen-

den Vergleich der Kundenzufriedenheit liegen die Fachmärkte für Heimtierbedarf mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 2,08 im oberen Mittelfeld.

Der Trend zum Onlineshop hat sich bei den größeren Anbietern für den Heimtierbedarf noch nicht in vergleichbarem Maße durchgesetzt, wie dies in anderen Branchen der Fall ist. Dass das Konzept

### Branchensteckbrief

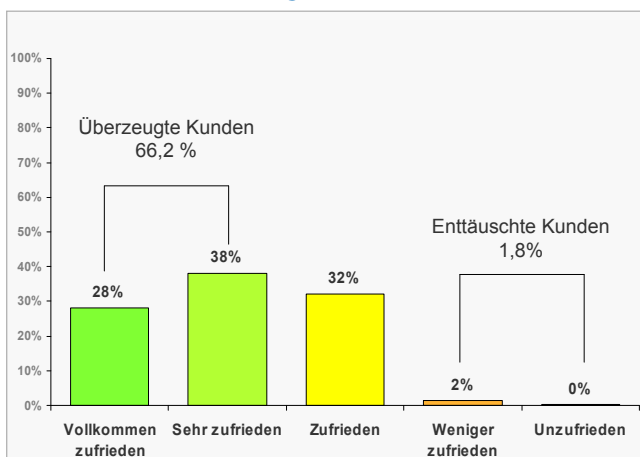
Geführte Interviews: 2.116

Erhebungsmethode:  
Online-Interviews (CAWI)

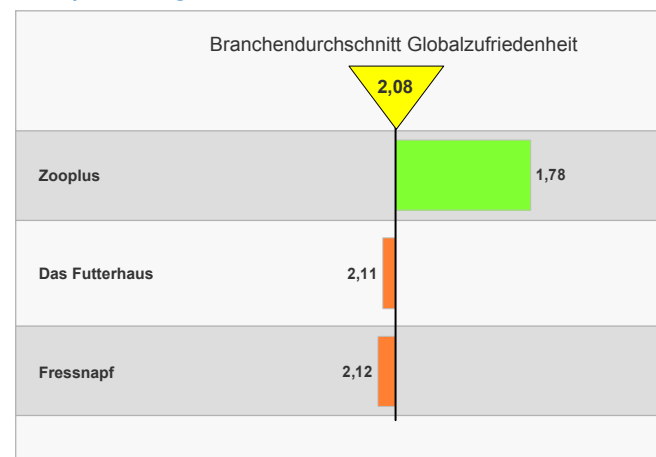
Grundgesamtheit:  
Bevölkerung 16 - 69 Jahre

Erhebungszeitraum:  
09.05.2012 bis 22.05.2012

### Verteilung der Globalzufriedenheit: 66 Prozent überzeugte Kunden

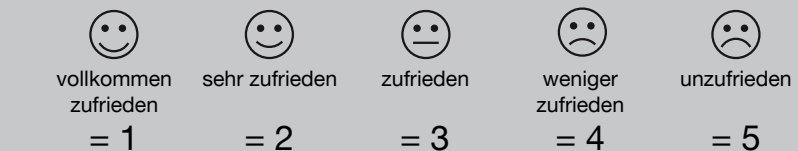


### Anbietervergleich nach Globalzufriedenheit: Zooplus liegt vorne



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

### Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

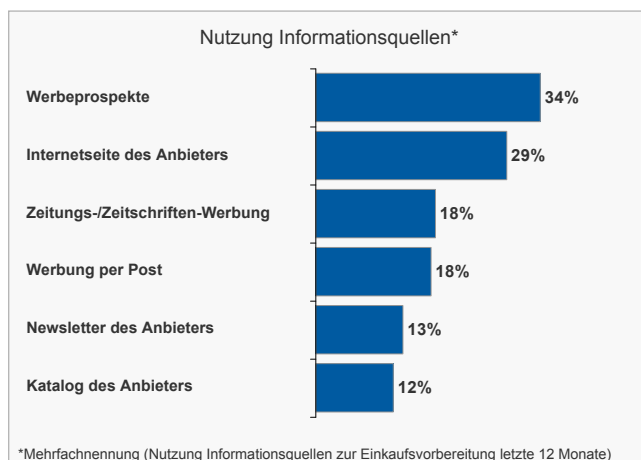


dennoch unter den Heimtierbesitzern Anklang findet, bestätigt der Erstplatzierte Zooplus. Der reine Online-Händler schneidet im Kundenmonitor erneut am besten ab. Mit einem Mittelwert von 1,78 liegt Zooplus als einziger der untersuchten Heimtiermärkte mit mindestens 100 Kundenbewertungen über dem Branchendurchschnitt von 2,08. Die Mittelwerte der Globalzufriedenheit von Fressnapf (2,12) und Das Futterhaus (2,11) liegen knapp

unter dem Branchendurchschnitt. Obwohl bisher nur vergleichsweise wenige Kunden Heimtierbedarf im Onlineshop bestellen, haben knapp 30 Prozent von ihnen in den letzten 12 Monaten die Website ihres Anbieters zu Informationszwecken genutzt. Neben dem klassischen Informationsmedium des Werbeprospektes (34 %) stellt die Website damit die am zweithäufigsten genutzte Informationsquelle zur Vorbereitung des Einkaufs dar. Suchen

die Kunden die Website eines Anbieters auf, so interessieren sie sich dabei in erster Linie für Produktinformationen (76 %), gefolgt von Informationen zu den Preisen (71 %) sowie zu Sonderangeboten und Aktionen (57 %). Immerhin knapp ein Viertel der Websitenutzer interessieren sich für die von vielen Anbietern auf ihren Websites angebotenen Tier-Ratgeber und Tipps zur Tierhaltung.

### Kunden nutzen mehrheitlich Werbeprospekte zur Vorbereitung ihres Einkaufs im Heimtiermarkt



### Internetseite wird überwiegend zur Information über Produkte und Preise genutzt

