

# Serviceprofil: LEH-Discounter 2018

# 2,06



Globalzufriedenheit LEH-Discounter 2018

## Aldi Süd zurück an der Spitze im Discount

Aldi und Lidl prägen die Kundenerwartungen im Filialhandel mit Lebensmitteln wie kaum ein anderer Händler. 80 Prozent der Verbraucher kaufen schon heute bei einem der beiden Discounter. Für 28 Prozent ist Aldi oder Lidl mittlerweile die Haupteinkaufsstätte, der viel Vertrauen entgegengebracht wird.

In der Globalzufriedenheit konnte sich zwei Jahre lang Lidl an der Spitze der

Discounter behaupten. Nun übernimmt Aldi Süd (1,90) wieder den Spitzenplatz im Discount. Lidl (1,95) und Aldi Nord (1,97) stehen ebenfalls auf dem Siegerstülpchen. Die weiteren Discounter folgen mit größerem Abstand. Aldi und Lidl profitieren davon, dass sich der Einfluss von Preis-Leistung auf die Zufriedenheit und vor allem auf die Antworten zu Wettbewerbsvorteilen deutlich erhöht hat.

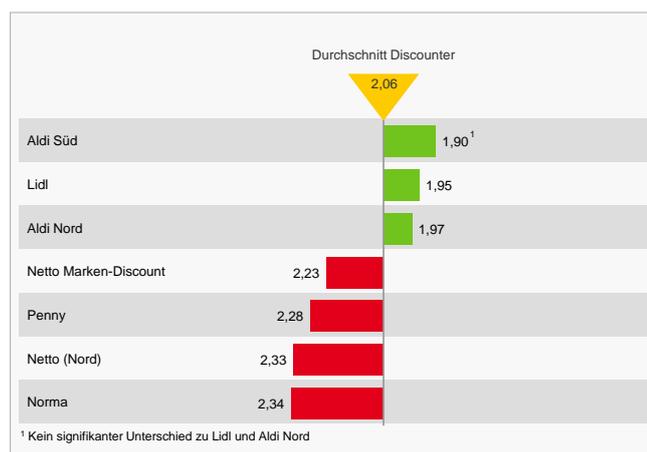
### Branchensteckbrief

Geführte Interviews zu Lebensmittelmärkten: 9.325, davon 3.787 zur Teilgruppe Discounter

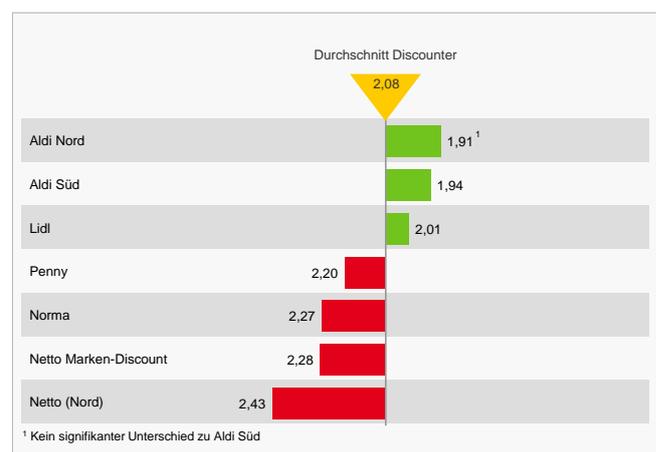
Erhebungsmethode: Online-Interviews (CAWI) nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Bevölkerung ab 16 Jahren)

Erhebungszeitraum: Oktober 2017, Januar/Februar, April, Juli 2018

### Aldi und Lidl mit hoher Globalzufriedenheit



### Aldi bei Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis vorne

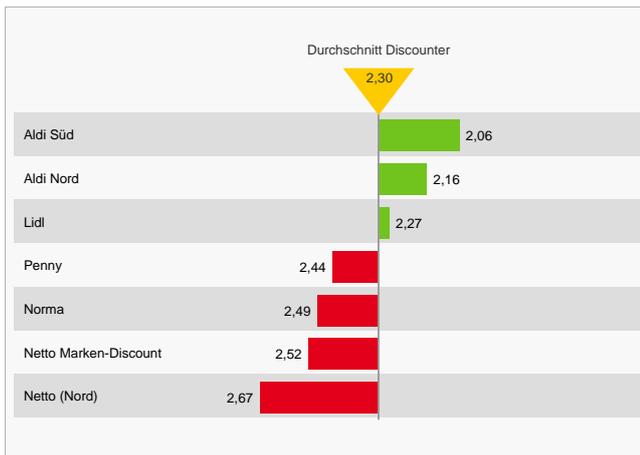


Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

### Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



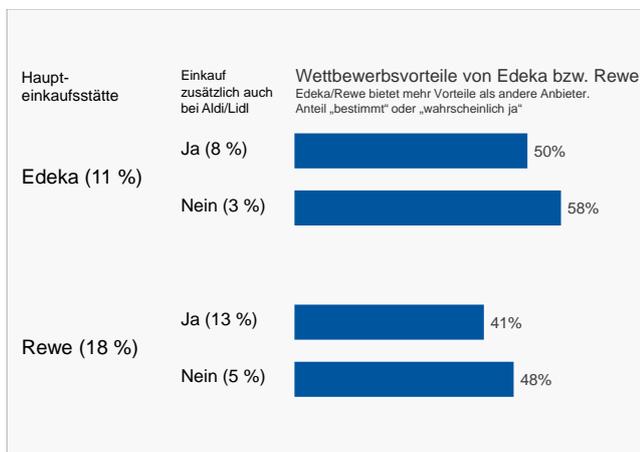
### Erneut Spitzenstellung von Aldi beim Kriterium „Preise im Vergleich zum Wettbewerb“



Bei der Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ergibt sich 2018 eine Spitzenstellung von Aldi insgesamt. Einzel betrachtet liegt Aldi Nord bei Preis-Leistung erneut an erster Stelle (1,91) – hauchdünn vor der Discount-Schwester aus dem Süden (1,95). Eine eins vor dem Komma schafft beim Thema Preis-Leistung sonst kein anderer der untersuchten Lebensmittel- oder Drogeriemärkte. Auch andere Messpunkte wie zum Beispiel die Einschätzung der Preise im Vergleich zum Wettbewerb bestätigen die Preisführerschaft von Aldi.

Aldi Süd erzielt im Kundenmonitor 2018 bei über 20 Einzelaspekten die Bestnote unter den Discountern. Die Stärken von Lidl liegen aus Sicht der Kunden wie im Vorjahr beim umfangreichen Produktangebot. In den vergangenen Untersuchungen war Netto Marken-Discount eher auf einem der hinteren Plätze zu finden. Diesmal liegt die die Edeka-Tochter mit einer Globalzufriedenheit von 2,23 auf Rang vier. Wettbewerbsdifferenzierung zieht Netto Marken-Discount aus der Auswahl an Bioprodukten, regionalen Produkten und Drogerieartikeln.

### Discounter kommen klassischen Supermärkten in die Quere



Mit ihrer Wettbewerbsstärke kommen die Top-Discounter auch den klassischen Supermärkten immer stärker in die Quere. Die Vorteile der Nahversorger Edeka oder Rewe fallen deutlich geringer aus, wenn die Kunden des jeweiligen Vollsortimenters zusätzlich auch ab und zu bei Aldi oder Lidl einkaufen, was zu über 70 Prozent der Fall ist. Vor allem die Preis-Wahrnehmung der Supermärkte gerät dann unter Druck.