



Kundenmonitor 2017:

EDEKA ist Deutschlands beliebtester Supermarkt

- **EDEKA belegt Spitzenplatz in der Kategorie „Super- und Verbrauchermärkte“**
- **Bei den Großflächen liegen die EDEKA center auf Rang Eins**
- **Top-Werte für Angebotsvielfalt, Beratung und Service**

Hamburg, 15.09.2017. Die Kunden haben entschieden: EDEKA ist der Supermarkt mit der höchsten Kundenzufriedenheit und hat den Abstand zu vergleichbaren Wettbewerbern weiter vergrößert. Auch in der Kategorie SB-Warenhaus liegen die EDEKA Center ganz vorne. Das ist das Ergebnis der jetzt veröffentlichten Studie „Kundenmonitor Deutschland 2017“, herausgegeben von der ServiceBarometer AG. „Das Urteil der Kunden ist für uns der entscheidende Qualitätsmaßstab. Deshalb freue ich mich ganz besonders über dieses Ergebnis“, so Markus Mosa, Vorstandsvorsitzender der Hamburger EDEKA-Zentrale. „Unseren selbstständigen Kaufleuten ist es wieder einmal gelungen, ihre Kunden mit Top-Leistungen zu begeistern.“

Für die Erhebung in der Sparte „Lebensmittelmärkte“ wurden rund 6.400 Interviews mit Verbrauchern geführt. Damit bildet die Studie ein repräsentatives Meinungsbild ab. Ein deutlich seriöserer Ansatz, als sich auf nicht repräsentative Zufallsstichproben zu beziehen, wie es zurzeit in anderen Studien versucht wird, um ein falsches Bild zu vermitteln. Wichtigstes Ergebnis des Kundenmonitors: In der Kategorie der Super- und Verbrauchermärkte belegte EDEKA zum dritten Mal in Folge Platz Eins. Bestwerte gab es unter anderem für die Einzelwerte „Gestaltung/Atmosphäre“ oder auch „Fachliche Auskunft durch die Mitarbeiter“. Signifikante Verbesserungen gegenüber dem Vorjahr waren bei der „Auswahl und Angebotsvielfalt insgesamt“ zu verzeichnen. Als besondere Stärken gegenüber den Wettbewerbern wurden auch die Aspekte „Bedienungstheke für Fleisch, Wurst und Käse“ sowie „Qualität Fleisch und Wurst“ von den Kunden hervorgehoben.

In der Kategorie der Großflächen / SB-Warenhäuser erreichten die EDEKA Center als neue Nummer Eins zahlreiche Bestwerte (Erreichbarkeit, Gestaltung/Atmosphäre, Verfügbarkeit von Mitarbeitern, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Auswahl und



Angebotsvielfalt, Auswahl an Produkten mit regionaler Herkunft, Auswahl an Eigenmarken). Auffallend sind zudem die hohen Imagewerte bei Kundenbegeisterung. 84 Prozent stimmen der Aussage „Dieser Lebensmittelmarkt schafft es, mich zu begeistern“ voll und ganz oder weitgehend zu. Bei der Globalzufriedenheit erzielten die EDEKA Center sogar den Bestwert im gesamten LEH (1,98).

Seit mehr als 20 Jahren bewertet der Kundenmonitor der ServiceBarometer AG verschiedene Branchen im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit. Für den „Kundenmonitor Deutschland 2017“ wurden über 28.000 Verbrauchermeinungen zur Qualität, Zuverlässigkeit und Positionierung von Unternehmen eingeholt.

EDEKA – Deutschlands erfolgreichste Unternehmer-Initiative

Das Profil des mittelständisch und genossenschaftlich geprägten EDEKA-Verbunds basiert auf dem erfolgreichen Zusammenspiel dreier Stufen: Bundesweit verleihen rund 4.000 selbstständige Kaufleute EDEKA ein Gesicht. Sie übernehmen auf Einzelhandelsebene die Rolle des Nahversorgers, der für Lebensmittelqualität und Genuss steht. Unterstützt werden sie von sieben regionalen Großhandelsbetrieben, die täglich frische Ware in die EDEKA-Märkte liefern und darüber hinaus von Vertriebs- bis zu Expansionsthemen an ihrer Seite stehen. Die Koordination der EDEKA-Strategie erfolgt in der Hamburger EDEKA-Zentrale. Sie steuert das nationale Warengeschäft ebenso wie die erfolgreiche Kampagne „Wir ♥ Lebensmittel“. Von hier erfolgen die Impulse zur Realisierung verbundübergreifender Ziele wie beispielsweise dem Schaffen durchgängiger IT-Strukturen oder zur Entwicklung zeitgemäßer Personalentwicklungs- und Qualifizierungskonzepte für den Einzelhandel. Mit dem Tochterunternehmen Netto Marken-Discount setzt sie darüber hinaus erfolgreiche Akzente im Discountgeschäft und rundet so das breite Leistungsspektrum des Unternehmensverbunds ab. EDEKA erzielte 2016 mit mehr als 11.200 Märkten und 351.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Umsatz von 49,6 Mrd. Euro. Mit rund 16.600 Auszubildenden ist EDEKA einer der führenden Ausbilder in Deutschland.