

Wahrnehmung von Produkten im Kassenbereich und Check-Out Zeit

Hamburg, Februar 2019



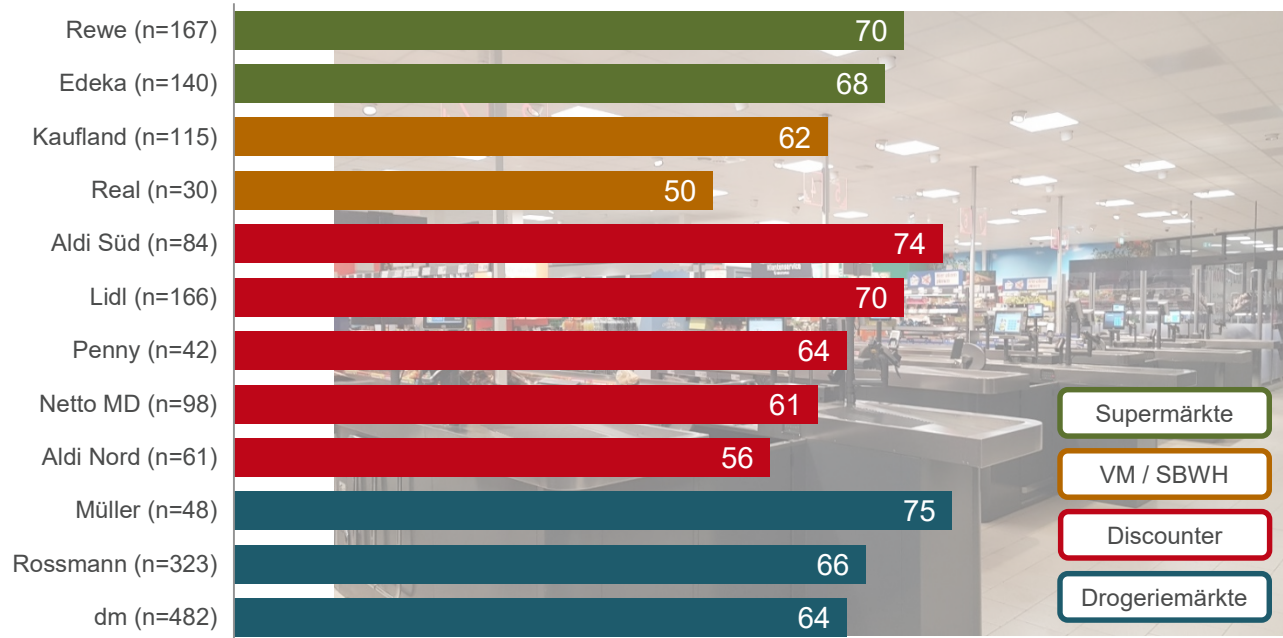
Zusammenfassung

- Die Dauer der subjektiv geschätzten Wartezeit, also die Dauer des Wartens im Kassenbereich, bis man die ausgewählten Produkte bezahlen kann, wirkt sich auf die Gesamtzufriedenheit des Einkaufserlebnisses aus.
 - ➔ Die Zufriedenheit mit der Wartezeit im Kassenbereich ist generell hoch.
- Im Durchschnitt liegt die subjektiv geschätzte Wartezeit an der Kasse zwischen 3:25 Minuten und 4:50 Minuten*).
- Das Produktsortiment im Kassenbereich kann die Befragten nicht zufrieden stellen. Abhängig von der Einkaufsstätte fühlen sich viele Befragte generell durch Grab-and-Go-Produkte gestört, sind mit der Auswahl unzufrieden oder haben keine Meinung dazu.
 - ➔ Es besteht starker Handlungsbedarf, die Relevanz der Kassenplatzierungen zu erhöhen.
- Der Umfang des Sortiments an der Kasse wird größtenteils mit „genau richtig“ bewertet. 15% empfinden das Sortimentsangebot von Tabak und 12% von Spirituosen als zu viel. 14% wünschen sich mehr alkoholfreie Getränke an der Kasse.
- Zusätzlich zu dem derzeitigen Produktangebot im Kassenbereich wünschen sich 22% ein preislich reduziertes Süßwarenangebot und 17% Pflegeartikel in Probiergröße.

*Hinweis: Die Bewertung und Schätzung der Wartezeit, sowie die Bewertung der Produkte in der Kassenzone wurde von den Befragten für den Markt beantwortet, in dem die Befragten hauptsächlich einkaufen.

Die höchsten Zufriedenheitsraten in Bezug auf Wartezeiten an der Kasse erreichen Müller, Aldi Süd, Lidl und Rewe.

Zufriedenheit Wartezeit an der Kasse



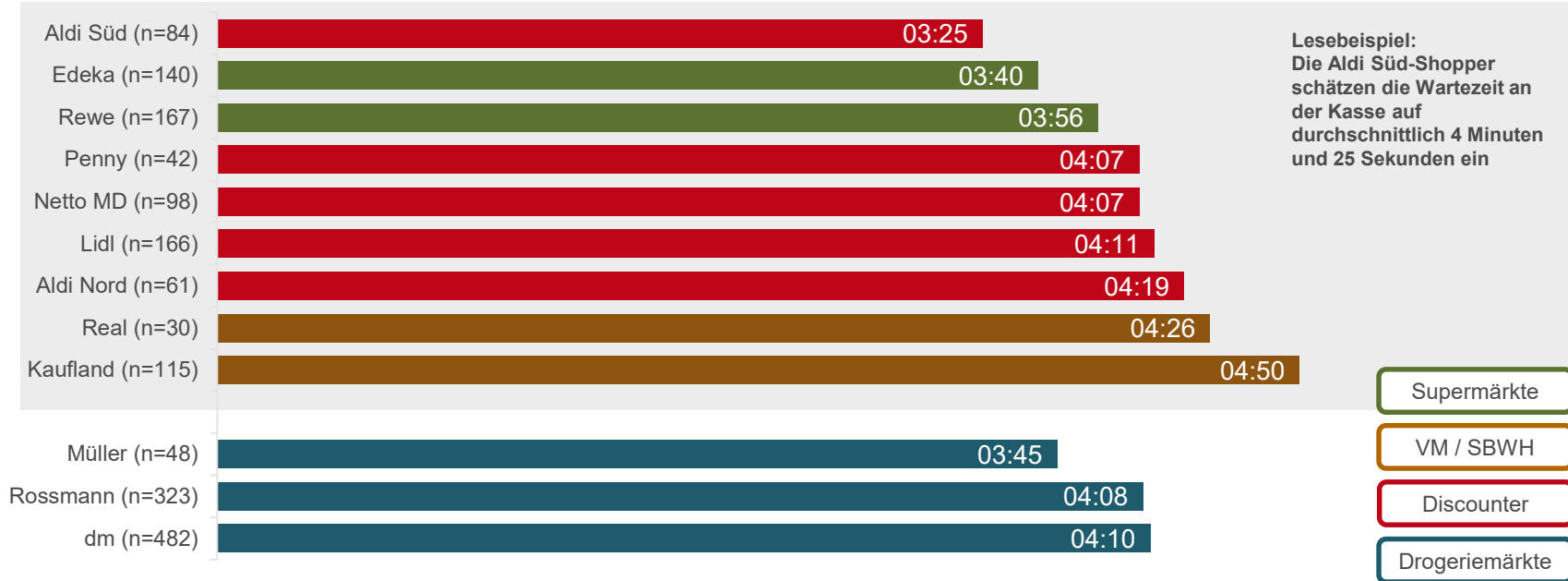
Top2
 1 = sehr zufrieden
 2
 3

4
 5 = sehr unzufrieden

F1: Sie haben angegeben, hauptsächlich bei ... einzukaufen. Wie zufrieden sind Sie mit den Wartezeiten an der Kasse?

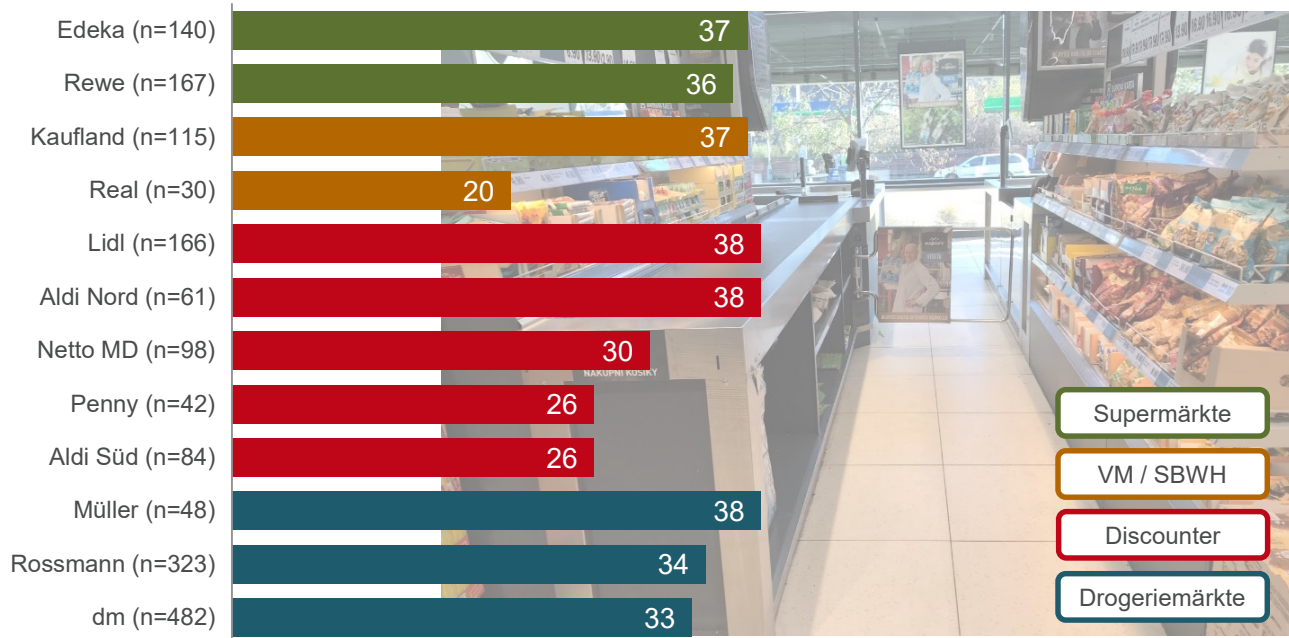
Die subjektiv empfundene Check-Out Zeit liegt im Durchschnitt zwischen 3 und 4 Minuten. Am kürzesten wird die Wartezeit bei Aldi Süd und am längsten bei Kaufland eingeschätzt.

Geschätzte Wartezeit an der Kasse



Lediglich ein Drittel der Supermarkt- und Drogerie-Shopper sind (sehr) zufrieden mit der Produktauswahl an der Kasse.

Zufriedenheit Kassenplatzierung



Top2
 1 = sehr zufrieden
 2

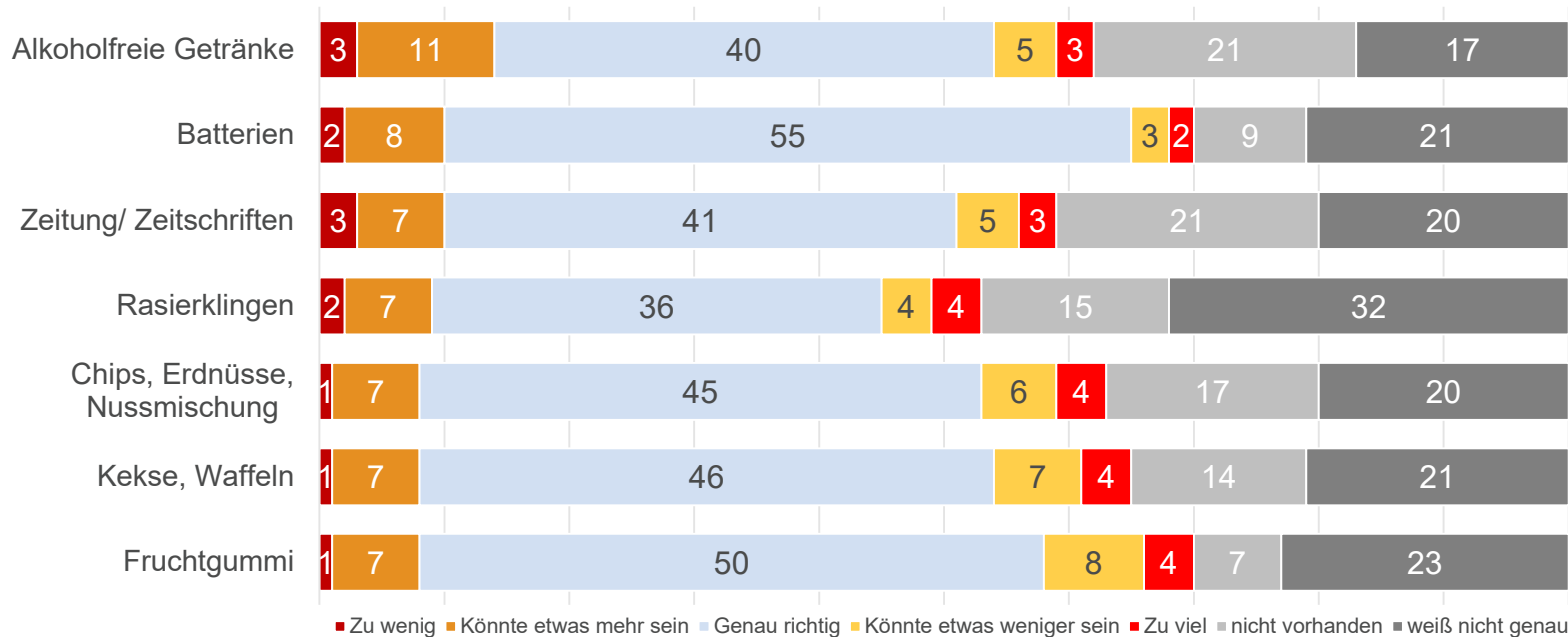
3
 4
 5 = sehr unzufrieden

- Supermärkte
- VM / SBWH
- Discounter
- Drogeriemärkte

Angaben in %

14% wünschen sich ein größeres Angebot von alkoholfreien Getränken an der Kasse.

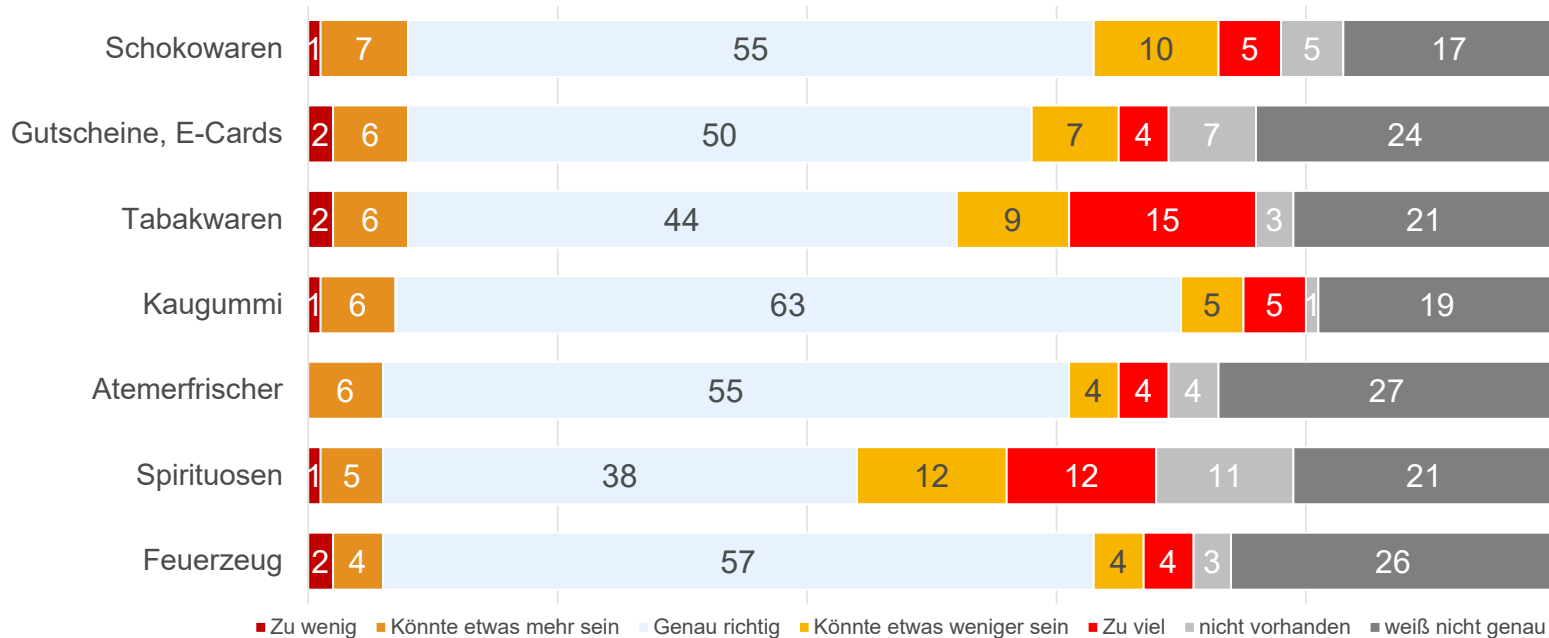
Bewertung des Sortimentsumfangs an der Kasse I – Gesamt



Angaben in %

Den Umfang des Kaugummi-Angebots finden 63% genau richtig.
 Das Spirituosen- und Tabak-Sortiment wird am häufigsten als zu umfangreich wahrgenommen.

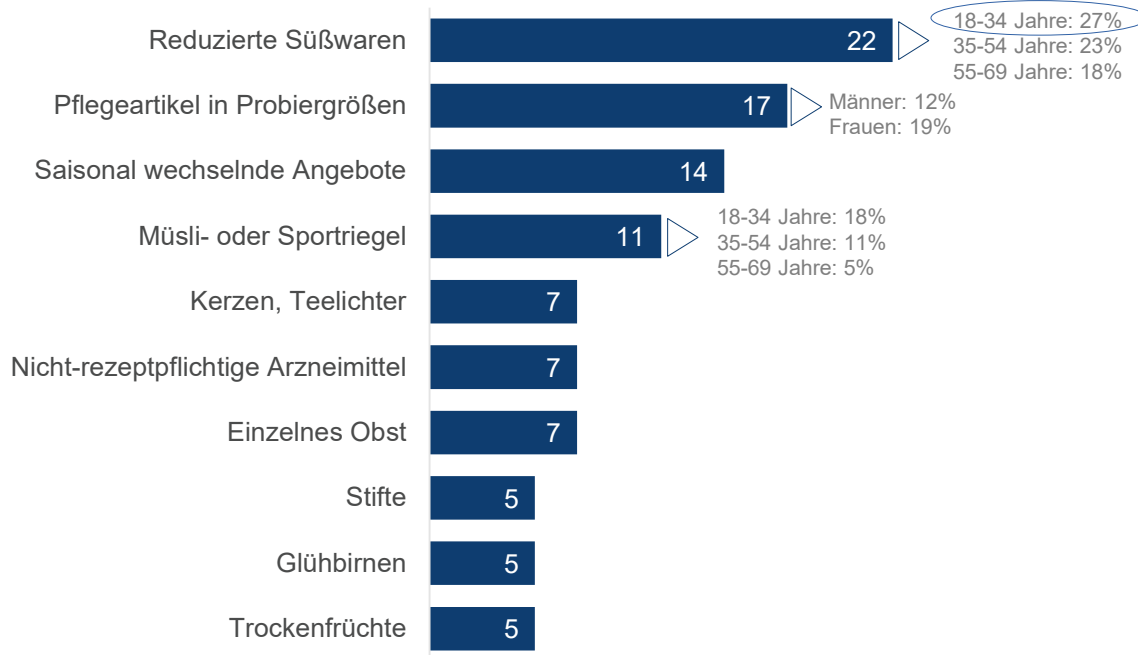
Bewertung des Sortimentsumfangs an der Kasse II – Gesamt



Angaben in %

22% der Shopper wünschen sich reduzierte Süßwaren an der Kasse. Besonders jüngere Kunden finden dies attraktiv.

Fehlende Produkte an der Kasse



Untersuchungssteckbrief

Befragungsmethode	Online Befragung
Untersuchungszeitraum	Dezember 2018/Januar 2019
Befragungsgebiet	Bundesrepublik Deutschland
Stichprobengröße und Zielpersonen	<p>n=1.000 Befragte</p> <ul style="list-style-type: none">• Personen im Haushalt, die für den Einkauf der Dinge des täglichen Bedarfs zuständig sind• 100% zwischen 18 und 69 Jahren• Altersquotierung: 18 bis 34 Jahre: 24%, 35 bis 54 Jahre: 45%, 55 bis 69 Jahre: 31%• Geschlechtsquotierung: 70% Frauen, 30% Männer• Keine weiteren Quotierungen
Durchführendes Institut	Forschungsgruppe g/d/p, Hamburg

Kontakt

Matthias Schulz
Geschäftsführer
Fon: 040 – 298 76 125
schulz@gdp-group.com

Richardstraße 18
22081 Hamburg
Tel. 040-298 76-0
Fax: 040-298 76-127

kontakt@gdp-group.com
www.gdp-group.com
www.facebook.com/forschungsgruppe.gdp

- *g/d/p*
Markt- und
Sozialforschung GmbH
- *g/d/p*
Marktanalysen GmbH