

## Neueste Ergebnisse vom Point of Sale!

*Erfahren Sie alles über:*

- ✓ **Außen und Eingangsbereich** (Sauberkeit, Parkplätze, Präsentation der Ware)
- ✓ **Verkaufspersonal** (Wartezeit, äußeres Erscheinungsbild, Beratung, Fachkompetenz, Freundlichkeit)
- ✓ **Verkaufsfläche** (Präsentation der Produkte, Ordentlichkeit im Store, Sauberkeit der Regale und des Bodens, Orientierung, Shoppingatmosphäre, Klimaanlage, Hintergrundmusik)
- ✓ **Gesamtbeurteilung** (Zufriedenheit, Weiterempfehlung)
- ✓ **NEU: POINT OF SALE Kompetenz** unter der österreichischen Bevölkerung ( 6 Einzelfragen)

Die Ergebnisse unserer aktuellen Umfrage liegen vor und können jederzeit bei uns bestellt werden!

## market Mystery „Sporthandel2018“

*Im Rahmen von 90 Testbesuchen wurden 6 Sporthändler in Österreich anhand definierter Kennwerte überprüft sowie allgemeinen POS Fragen in der Bevölkerung*

**€ 2.490,--**  
(zzgl. 20% MwSt.)

## DIE STUDIE



**Stichprobe:** n=90 Mystery Visits



**Methodik:** POS Bewertung /  
Befragung n=1005 rep. öster. Bev.



**Erhebungszeitraum:** August/September 2018



**Kosten:** € 2.490,- (zzgl. 20% MwSt.)

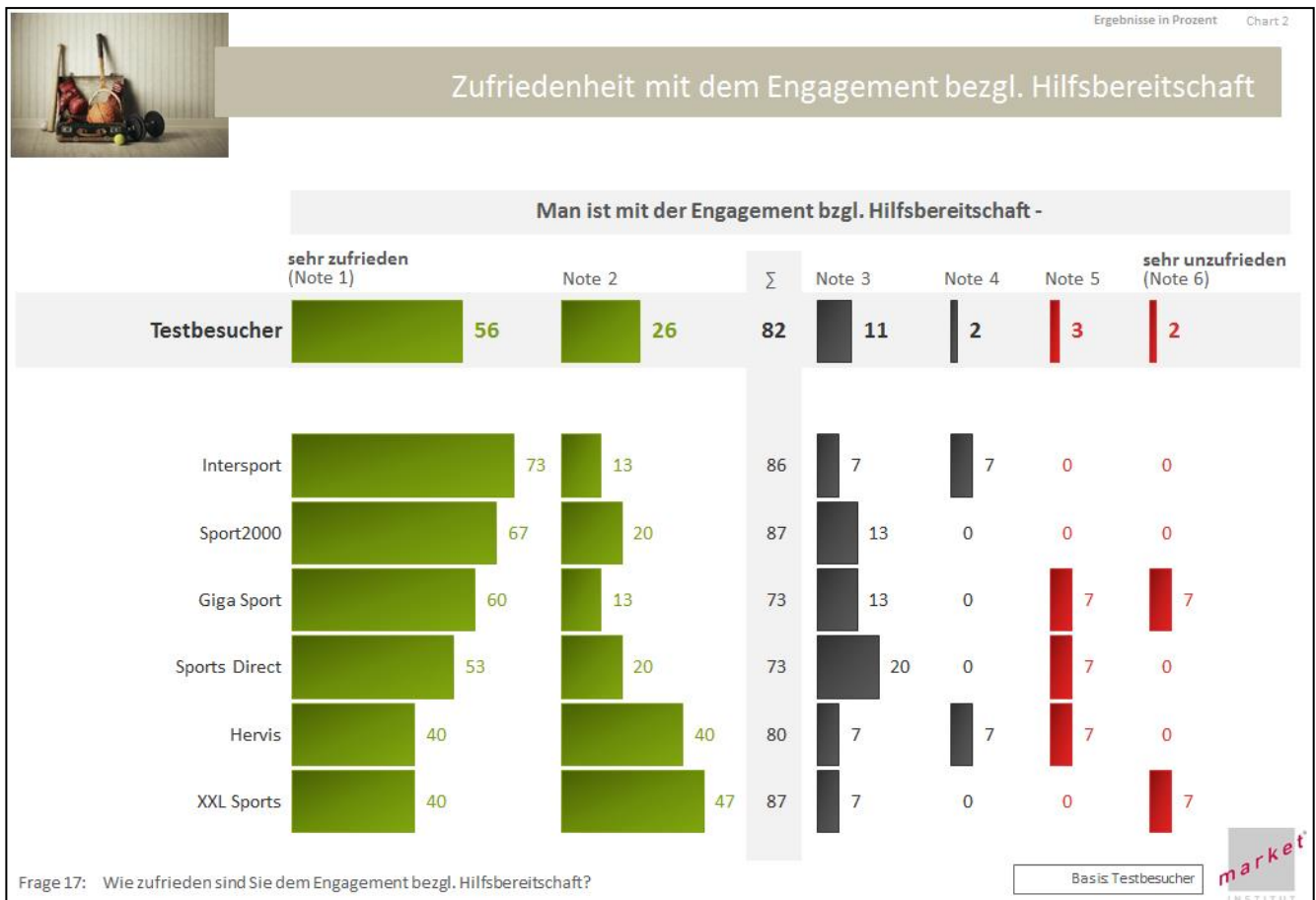


**Lieferumfang:** ein Ergebnisband mit Grafiken,  
Tabellen und Kommentarbericht wird in  
elektronischer Form innerhalb einer Woche ab  
Bestellung übermittelt

## DIE BESUCHTEN SPORTHÄNDLER:

- ✓ INTERSPORT
- ✓ HERVIS
- ✓ SPORT2000
- ✓ XXLSPORTS
- ✓ SPORTSDIRECT
- ✓ GIGASPORT

## AUZUG AUS DEN ERGEBNISSEN



## EINZELFRAGEN IM DETAIL:

### Außen und Eingangsbereich :

- ✓ Gibt es ausreichend Parkmöglichkeiten in der Nähe bzw. vor dem Geschäft?
- ✓ Wie ansprechend wirkt das Geschäft von außen?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Ordnung (d.h. sauber und aufgeräumt) im Eingangsbereich des Geschäfts?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Ordentlichkeit und Übersichtlichkeit im Geschäft?

### Verkaufsfläche :

- ✓ Wie gut war der Weg zur gesuchten Abteilungen beschriftet?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Gesamtpräsentation der Produkte?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Beschilderung/ Auszeichnung der Produkte?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit des Bodens im Geschäft?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der Verkaufsfläche?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Hintergrundmusik?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Beleuchtung im Geschäft im Geschäft?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit dem Klima, der Luftfeuchtigkeit im Geschäft?

### Aufgabe: Sie fragen einen Mitarbeiter/ eine Mitarbeiterin nach einem Wanderschuh.

- ✓ Wurde(n) Sie beim Betreten der Abteilung durch ein Verkaufspersonal – begrüßt, aktiv auf Sie zugegangen, weder noch?
- ✓ Hat ein Mitarbeiter gefragt, ob er Ihnen helfen kann oder haben Sie ihn selbst angesprochen?
- ✓ Hat der Mitarbeiter Ihnen das gewünschte Produkt direkt gezeigt oder hat er Ihnen beschrieben, wo Sie es finden können?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild des Verkaufspersonals?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie dem Engagement bzgl. Hilfsbereitschaft?
- ✓ Welchen Eindruck machte der Verkäufer auf Sie?
- ✓ Nachfolgend finden Sie einige Eigenschaften, bitte geben Sie an welche Eigenschaften auf den Verkäufer zutreffen!
  - Wirkt fachlich sehr kompetent
  - Weiß über die neuesten Trends Bescheid
  - Wirkt gestresst, abgelenkt
  - Konnte mir sein Angebot/seine Produkte sehr gut vermitteln
  - War sehr überzeugend in der Beratung
  - Wirkt sehr sympathisch
  - Wirkt sehr engagiert und bemüht
  - Hat sich ausreichend Zeit genommen
  - Ist auf die individuellen Wünsche eingegangen
  - Konnte mir neue Produkte zeigen
  - Konnte mir Aktionen zeigen
- ✓ Haben Sie schlussendlich ein Produkt gefunden, was Ihren Vorstellungen entsprach?

### Gesamtbeurteilung :

- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem Gesamteindruck des besuchten Geschäfts?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Beratung des Verkäufers des besuchten Geschäftes?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem Angebot/ Auswahl des besuchten Geschäftes?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem Gesamteindruck des Testeinkaufs?
- ✓ Würden Sie das Geschäft wieder besuchen?
- ✓ Würden Sie das Geschäft an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?
- ✓ Wie kann ihr Testeinkauf noch verbessert werden? Welche Schritte können unternommen werden damit der Besuch noch attraktiver wird? Was war für Sie weniger gut?

## EINZELFRAGEN IM DETAIL:

### NEU: POS Bewertung in der Bevölkerung:

- ✓ Denken Sie jetzt bitte an die jeweilige Filiale von \_\_\_\_\_, bei der Sie einkaufen und geben Sie an, wie gut die nachfolgenden Punkte dort erfüllt werden. Bitte bewerten Sie auf einer Schulnotenskala von 1 bis 5. 1 bedeutet „sehr gut“ und 5 bedeutet „gar nicht gut“.
  - Erreichbarkeit des Sportartikelhändlers
  - Personal- und Beratungsqualität
  - Service
  - Preis/Leistung
  - Aktionen, Tiefpreise
  - Auswahl/Produktsortiment im Geschäft
  - Orientierung im Geschäft
  - Atmosphäre im Geschäft
- ✓ Alles in allem: Wie ist Ihr Gesamteindruck, wie attraktiv ist das Geschäft vom jeweiligen Sporthändler für Sie?
- ✓ Denken Sie jetzt bitte noch an Ihren letzten Besuch bei \_\_\_\_\_. Hat Sie da irgendetwas gestört oder war irgendetwas nicht so wie sonst?
- ✓ Und gibt es etwas, das Sie bei Ihrem letzten Besuch bei \_\_\_\_\_ positiv überrascht oder besonders gefreut hat?
- ✓ Kaufen Sie Sportartikel und Sportbekleidung auch Online ein?
- ✓ Und wo konkret haben Sie schon einmal online eingekauft? Und wie zufrieden waren Sie mit ..... mit den folgenden Punkten?

Ihr Kontakt für weitere Informationen,  
Auskünfte und Bestellungen:

Mag. Angela Beutelmeyer, BSc  
a.beutelmeyer@market.at  
+43 732 2555 - 109

