

K O N S U M E N T E N F R A G E B O G E N

für

den Lebensmitteleinzelhandel (LEH)

zur

Beurteilung der Präsentation von Bioprodukten
aus Kundensicht

Vorwort

Bei einer Kundenbefragung mit einem ausführlichen Fragebogen kann die Konsumentenmeinung zur Präsentation von Bioprodukten detailliert und repräsentativ erhoben werden. Das Ergebnis setzt sich aus der Meinung von mehr und weniger kritischen und dadurch mehr und weniger zufriedenen Konsumenten zusammen. Bei einer Befragung zum Thema Präsentation von Bioprodukten sollten allerdings vor allem jene Konsumenten berücksichtigt werden, die Bioprodukte kaufen. Alle anderen beachten dieses Sortiment kaum. Diese Vorsortierung der Teilnehmer erreicht man bei einer persönlichen Befragung durch eine Einstiegsfrage zur Kaufhäufigkeit von Bioprodukten.

Der Aufwand und damit auch die Kosten für eine ausführliche Befragung sind relativ hoch, da ein Interviewer nötig ist und die Auswertung recht zeitaufwändig ist.

Die Arbeits- und Personalkosten werden durch eine Befragung auf der Homepage des Unternehmens reduziert. Die Konsumenten können die Fragebögen elektronisch ausfüllen. Über die Kundenzeitschrift oder Werbematerial kann auf die Befragung hingewiesen werden. Eine elektronische Befragung erfordert ein hohes *Involvement* der Kunden mit dem Thema und eine enge Bindung an das Unternehmen, denn nur dann werden die Konsumenten auch die Homepage aufsuchen. Daher sind solche Befragungen vor allem für kleinere bzw. mittelständische Unternehmen mit regionalem Bezug und einer klaren Positionierung geeignet.

Ein Beispiel für eine Kundenbefragung zum Thema Bioprodukte ist im Folgenden abgebildet. Als Layout für eine Kundenbefragung ist es am besten den Fragebogen im Querformat und doppelseitig auszudrucken. Dadurch erscheint der Fragebogen den Konsumenten kürzer und er wird handlicher.

KONSUMENTENBEFRAGUNG Zum THEMA BIOPRODUKTE

Name des Unternehmens und Logo

1. Wie häufig kaufen Sie Bioprodukte (in dieser und anderen Einkaufsstätten)?

- Mindestens 1x in der Woche Mindestens 1x im Monat
 Mindestens 1x im halben Jahr Seltener Nie

2. Wie viele Bioprodukte kaufen Sie bei uns und in anderen Einkaufsstätten?

- Ich kaufe nur Bioprodukte.
 Die Mehrheit meiner Lebensmittel sind Bioprodukte.
 Etwa die Hälfte meiner Lebensmittel sind Bioprodukte.
 Weniger als die Hälfte meiner Lebensmittel sind Bioprodukte.
 Ich kaufe keine Bioprodukte.

3. Wie oft kaufen Sie in unserem Markt ein?

- Mindestens 1x in der Woche Mindestens 1x im Monat
 Mindestens 1x im halben Jahr Seltener Nie

4. Was schätzen Sie an unserem Markt im Vergleich zu anderen Märkten?

- Sortimentsvielfalt Lange Öffnungszeiten
 Frische der Produkte Gute Lage des Marktes
 Preis-Leistungs-Verhältnis Biosortiment
 Wöchentliche Aktionen Anderes:

5. Wie viele Bioprodukte kaufen Sie in diesem Markt?

- Ich kaufe alle meine Bioprodukte hier.
 Ich kaufe die Mehrheit meiner Bioprodukte hier.
 Ich kaufe weniger als die Hälfte meiner Bioprodukte hier.
 Ich kaufe hier keine Bioprodukte.

6. Wie beurteilen Sie die Auswahl an Bioprodukten?

- 😄😄 😊 😐 ☹️ ☹️☹️

Bei welchen Produktgruppen vermissen Sie Bioprodukte im Angebot unseres Marktes? Bitte nennen Sie die Produkte:

7. Wie beurteilen Sie die Auffindbarkeit von Bioprodukten in diesem Markt?

- 😄😄 😊 😐 ☹️ ☹️☹️

In welcher Produktgruppe sind Bioprodukte in unserem Markt schwer zu finden? Bitte nennen Sie die Produkte:

8. Wie beurteilen Sie die Qualität und Frische der Bioprodukte in diesem Markt?

- 😄😄 😊 😐 ☹️ ☹️☹️

> 3500 – 5000 €

> 5000 €

Vielen Dank für Ihre Anregungen!