

# EINZELBERICHT

# Dezember 2011

Markt:

Edeka Lorenz, Buchholzer Landstr 66a, 21244-Buchholz

ILN: 4313210110480

Kundennummer: 11048

## Rahmendaten des Testkaufs

Eindeutige lfd. Nr. 1112\_1419T  
 Temperaturverhältnisse: kalt  
 Wetterverhältnisse: trocken  
 Kundenfrequenz: mittel  
 Mitarbeiternamen:  
 - Fleisch/Wurst: Frau Krall  
 - Kasse: Frau Fehling  
 - Produktbegleitung: Frau Gothe

Testdatum: 14.11.2011  
 Testbeginn: 15:19  
 Testende: 16:06  
 Geschlecht Testkäufer: männlich  
 Alter TestkäuferIn: 44

## Erfüllungsgrade Gesamt

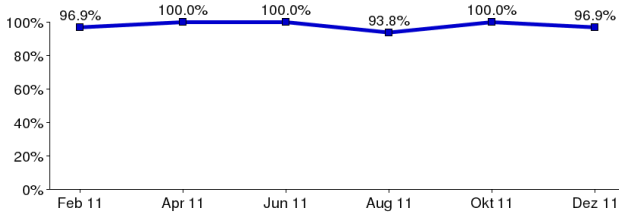
Gesamt 96,9% ↓

- + Qualitätsstandard erfüllt
- Qualitätsstandard nicht erfüllt
- NM = nicht messbar
- ↑ positiver Trend
- ↓ negativer Trend
- keine Veränderung

## Erfüllungsgrade im Detail

Teilbereich	erfüllte Standards	messbare Standards	Erfüllungsgrade	Trend
<b>Erfüllungsgrade Gesamt Dez 2011</b>				
Außenbereich	5	5	100,0%	●
Innenbereich	7	8	87,5%	↓
Bedienungstheken	4	4	100,0%	●
Obst und Gemüse	6	6	100,0%	●
Backwaren	-	-	---	---
Kasse	9	9	100,0%	●
<b>Gesamt</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>96,9%</b>	<b>↓</b>

Historie [letzte 6 Tests, jeweils Gesamterfüllungsgrad Grundmodul]



## Erfüllung der Qualitätsstandards

Teilbereiche und Qualitätsstandards	Dez 2011
-------------------------------------	----------

Außenbereich	
Sauberkeit Parkplatz/Grünanlagen	+
Sauberkeit Einkaufswagen-/Einkaufswagenbox	+
Verfügbarkeit Einkaufswagen	+
Funktionsfähigkeit Einkaufswagen	+
Nicht überfüllte Abfalleimer	+

Innenbereich	
Sauberkeit Innenbereich	+
Freie Zugänglichkeit Waren und Regale	+
Verfügbarkeit & Zuordenbarkeit Preise	+
Keine Warenlücken bei Waren auf Einkaufszettel	+
Verfügbarkeit aktuell beworbene Sonderangebote	+
Wahrnehmung durch Mitarbeiter	-
(Angebot der) Begleitung zum angefragten Produkt	+
Funktionsfähigkeit Leergutannahme	+

Bedienungstheken	
Frische Bedienungstheken	+
Sauberkeit Bedienungstheken	+
Begrüßung und Verabschiedung [beratende Verkaufskraft Fleisch/Wurst]	+
Richtige Beratung [beratende Verkaufskraft Fleisch/Wurst]	+

Obst und Gemüse	
Frische Obst & Gemüse	+
Funktionsfähigkeit und Sauberkeit Waage	+
Verfügbarkeit Tüten	+
Keine Warenlücken [Obst u. Gemüse]	+
Verfügbarkeit & Zuordenbarkeit Preise [Obst u. Gemüse]	+
Erkennbarkeit Herkunftsland	+

Backwaren	
Kasse	
Warten Kasse	+
Sauberkeit Kasse	+
Keine Warenlücken Kasse	+
Tragen von Arbeitskleidung [Kassenkraft]	+
Verfügbarkeit Name [Kassenkraft]	+
Begrüßung und Verabschiedung [Kassenkraft]	+
Unaufgeforderte Aushändigung Kassenbon	+
Danke & Bitte Kassiovorgang	+
Störungsfreier Kassenablauf	+

### Ihr Ansprechpartner bei Rückfragen

concertare GmbH / email: [edeka@concertare.de](mailto:edeka@concertare.de) /  
 Online finden Sie unter <http://www.edeka.de/testkauf>

**AB – Außenbereich**

AB 1. Die geschäftseigenen Parkplätze und die dazugehörigen Grünanlagen waren sauber. (z.B. keine Kartonagen, keine Werbeprospekte / -zettel, kein Verpackungsmaterial etc.)	Ja
AB 2. Der Bereich, in dem die Einkaufswagen zur Entnahme stehen, und die Einkaufswagen selbst waren sauber. (z.B. keine Einkaufsreste im Wagen, kein Verpackungsmaterial in der Einkaufswagenbox, keine Verschmutzungen auf dem Dach der Einkaufswagenbox)	Ja
AB 3. Es waren Einkaufswagen verfügbar. (d.h. am letzten möglichen Punkt (Einkaufswagenbox, Abstellplatz o.ä.) vor dem Eingang zum Markt stand mind. 1 Einkaufswagen zur Verfügung)	Ja
AB 4. Der benutzte Einkaufswagen funktionierte einwandfrei. (Z.B. Pfandschloss, Kindersitz, Rollen)	Ja
AB 5. Die Abfalleimer vor dem Geschäft dürfen nicht überfüllt sein. Dies wurde eingehalten. (d.h. es konnte noch etwas hineingeworfen werden)	Ja
AB 6. Was ist im Außenbereich besonders positiv aufgefallen? <b>Der Außenbereich war sauber, ordentlich und einladend.</b>	
AB 7. Was ist im Außenbereich besonders negativ aufgefallen? <b>Es gab keinen Grund zu Beanstandungen.</b>	

**IB – Innenbereich**

IB 1. Der Innenbereich war sauber. (z.B. kein verschmutzter Fußboden, keine verschmutzten Mauern und Decken, Regale, Einkaufswagen, Einkaufskorbstationen, etc.)	Ja
IB 2. Ware und Regale waren frei zugänglich. (z.B. keine verstellten Gänge / Regale)	Ja
IB 3. Die Preisauszeichnung war vorhanden und dem jeweiligen Artikel zuordenbar. (Testkäufer wählt in den Bereichen Molkereiprodukte / Tiefkühlkost / Kosmetik / Getränke / Getränkeabteilung / -markt / Konserven jeweils zwei Artikel. Er überprüft, ob der Preis vorhanden war und ob er den Preis dem jeweiligen Artikel zuordnen konnte. Nur wenn er dies für alle 10 Produkte bestätigen kann, kreuzt er "ja" an.)	Ja
IB 4. Es dürfen in Bezug auf den mitgebrachten Einkaufszettel keine Warenlücken vorhanden sein. Dies wurde eingehalten. (d.h. keine Ware bei vorhandenem Preisschild; Achtung: Bitte bewerten Sie hier keine Backwarenlücken, siehe Frage BW4)	Ja
IB 5. Alle aktuell beworbenen Sonderangebote waren verfügbar. (siehe aktuelles Werbeplakat, Inserat, aktueller Handzettel; Tester wählt vor dem Test 10 beliebige Artikel aus)	Ja
IB 6. Die Mitarbeiter, die mir im Innenbereich begegneten, nahmen mich wahr. (Z.B. durch Blickkontakt, Zunicken, Begrüßung)	Nein
IB 6.1 Wenn nein:	alle nicht
IB 7. Der angefragte Mitarbeiter begleitete zum angefragten Produkt ODER hat die Begleitung angeboten. (Testkäufer sucht einen Mitarbeiter und fragt ihn, wo er einen Artikel seiner Wahl findet oder ruft über ein Markttelefon für Kunden einen Mitarbeiter an.) (Mitarbeiter an der Kasse oder der Bedienungstheke dürfen nicht gefragt werden. Falls sonst kein Mitarbeiter auffindbar ist, ist dieses Kriterium nicht erfüllt.)	Ja
IB 8. Die Leergutannahme (durch Mitarbeiter oder Automaten) funktionierte einwandfrei. (z.B. kein defekter Automat, nach kurzer Suche Mitarbeiter auffindbar)	Ja
IB 9. Was ist im Innenbereich besonders positiv aufgefallen? <b>Der Markt war einladend und freundlich gestaltet.</b>	
IB 10. Was ist im Innenbereich besonders negativ aufgefallen? <b>Ich konnte nichts Negatives erkennen.</b>	

**B – Bedienungstheke Fleisch / Wurst / Käse / Feinkost / Fisch**

**[Falls keine Bedienungstheke vorzufinden ist, wird dieses Kriterium auf nicht messbar gesetzt]**

B 1. Alle Fleisch- / Wurst- / Käse- / Feinkost- / Fischwaren befanden sich in einem frischen Zustand. (d.h. keine vertrocknete oder angegraute Ware)	Ja
B 2. Die Bedienungstheken (ALLE!) waren sauber. (z.B. keine verschmutzten Glasfronten, Schalen)	Ja

**ACHTUNG: Ab hier nur noch Bedienungstheke Fleisch bzw. Fleisch/Wurst!**

B 3. Die Verkaufskraft begrüßte und verabschiedete sich.

(z.B. Guten Tag, auf Wiedersehen)

Ja

B 4. Die Verkaufskraft hat richtig beraten.

(erfüllt, wenn Frage 4.1 ODER 4.2 erfüllt ist)

Testkäufer wählt zufällig eine der beiden folgenden Fragen aus.

Ja

Testkäufer fragt:

"Ich hätte gerne eine xxx-Wurst. Welche empfehlen Sie mir?"

B 4.1 Die Verkaufskraft empfahl eine Wurstsorte.

Auch erfüllt, wenn sich eine Verkaufskraft um die Beantwortung durch einen Kollegen kümmert.

Ja

Testkäufer fragt:

"Wo kommt denn dieses Fleisch her?"

B 4.2 Die Verkaufskraft nannte Herkunft des Fleisches.

Auch erfüllt, wenn sich die Verkaufskraft um die Beantwortung durch einen Kollegen kümmert.

nicht relevant

**ACHTUNG: Ab hier wieder alle Bedienungstheken beurteilen!**

B 5. Was ist bezüglich der Bedienungstheken (ALLEN!) besonders positiv aufgefallen?

**Ich wurde freundlich und engagiert beraten.**

B 6. Was ist bezüglich der Bedienungstheken (ALLEN!) besonders negativ aufgefallen?

**Es gab nichts zu beanstanden.**

**OG – Obst & Gemüse**

OG 1. Alle Obst- & Gemüsewaren befanden sich in einem frischen Zustand.

(d.h. keine Fruchtfliegen, keine vertrockneten oder angefaulten Früchte etc.)

Es werden für die Beurteilung der Frische folgende Aspekte überprüft: Kartoffeln (keine grüne Schale, Keime, angetrocknete Knollen), Tomaten (keine Druckstellen, nicht faul), Zitronen (nicht verschimmelt), Äpfel (keine Druckstellen, nicht verschimmelt)

Ja

OG 2. Die vorhandene Waage funktionierte und war sauber.

Ja

OG 3. Alle Tütenhalter waren mit Tüten bestückt. (Bei mehreren Tütenhalterrollen an einer

Tütenhaltervorrichtung genügt die Bestückung mit 1 Rolle.)

Ja

OG 4. Im Bereich Obst & Gemüse dürfen keine Warenlücken vorhanden sein. Dies wurde eingehalten.

(d.h. keine Ware bei vorhandenem Schild bzw. keine leeren Kisten)

Ja

OG 5. Im Bereich Obst & Gemüse waren bei 5 frei wählbaren Artikeln die Preise vorhanden und zuordenbar?

Ja

OG 6. Im Bereich Obst & Gemüse war bei 5 frei wählbaren Artikeln [außer Bananen] das Herkunfts-/Ursprungsland ersichtlich.

Ja

OG 7. Was ist bezüglich des Bereiches Obst & Gemüse besonders positiv aufgefallen?

**Der Bereich war vollständig bestückt. Es gab auch ein regionales Angebot.**

OG 8. Was ist bezüglich des Bereiches Obst & Gemüse besonders negativ aufgefallen?

**Ich konnte nichts Negatives feststellen.**

**BW - Backwaren**

Backwarenfragen werden nur IM Markt getestet, d.h. Preback-Station oder - wenn nicht vorhanden - Backwaren-Bedienungstheke [im Markt = im Verkaufsbereich bzw. im zu kassierenden Bereich des Marktes].

BW 1. Die Backwaren wurden in folgendem Bereich getestet:

BW 2. Alle Backwaren befanden sich in einem frischen Zustand.

(d.h. nicht viel zu hart, nicht viel zu weich, nicht vertrocknet etc.)

nicht relevant

BW 3. Der Bereich Backwaren war sauber.

(d.h. keine verschmutzten Glasfronten, keine verschmutzten Entnahnehilfen (Handschuhe/ Zangen) etc.)

nicht relevant

BW 4. Es dürfen in Bezug auf den mitgebrachten Einkaufszettel keine Warenlücken bei Backwaren vorhanden sein. Dies wurde eingehalten.

(d.h. keine Ware bei vorhandenem Schild bzw. keine leeren Fächer) [Achtung: Nur ein Backwarenprodukt auf die Einkaufsliste.]

nicht relevant

BW 5. Was ist bezüglich der Backwaren besonders positiv aufgefallen?

**Es wurden keine Backwaren im Markt getestet.**

BW 6. Was ist bezüglich der Backwaren besonders negativ aufgefallen?

**Es wurden keine Backwaren im Markt getestet.**

**K – Kasse**

K 1. Vor mir dürfen nicht mehr als 3 Personen warten. Dies wurde eingehalten. (auch erfüllt, wenn alle

Kassen geöffnet sind)	<b>Ja</b>
K 2. Der Kassenbereich war sauber. (z. B. kein verschmutztes Förderband, keine Kassenbons in der Warenmulde)	<b>Ja</b>
K 3. Es dürfen maximal 2 Warenlücken vorhanden sein. Dies wurde eingehalten. (d.h. keine Ware bei vorhandenem Preisschild)	<b>Ja</b>
K 4. Die Kassenkraft trug Arbeitskleidung.	<b>Ja</b>
K 5. Der Name der Kassenkraft war vorhanden. (z.B. Namensschild, eingestickter oder aufgedruckter Name auf der Arbeitskleidung)	<b>Ja</b>
K 6. Die Kassenkraft begrüßte und verabschiedete sich. (z.B. Guten Tag, auf Wiedersehen)	<b>Ja</b>
K 7. Die Kassenkraft händigte unaufgefordert den Kassenbon aus. (auch erfüllt, wenn die Kassenkraft nachgefragt hat, ob der Kassenbon gewünscht wird)	<b>Ja</b>
K 8. Die Kassenkraft sagte deutlich "Bitte" bei Verlangen und "Danke" bei Erhalt des Betrages.	<b>Ja</b>
K 9. Der Ablauf der Kasse funktionierte störungsfrei. (z.B. keine fehlenden Preise, kein Kassendefekt) (auch erfüllt, wenn ein EAN-Code manuell einzugeben war)	<b>Ja</b>
K 10. Was ist bezüglich der Kasse besonders positiv aufgefallen? <b>Die Kassenkraft war routiniert, freundlich und humorvoll.</b>	
K 11. Was ist bezüglich der Kasse besonders negativ aufgefallen? <b>In diesem Bereich konnte ich keine Fehler entdecken.</b>	

#### **KB – Kommentare / Besonderheiten**

**Folgende Fragen gehen nicht in die Bewertung ein. Die Antworten werden dem Markt aber zusammen mit den Testkaufergebnissen mitgeliefert!**

KB 1. Eindrücke/Bewertungen/besondere Vorkommnisse, die im Testkauf-Fragebogen bisher nicht berücksichtigt worden sind: z. B. Aussagen zur Atmosphäre (Temperatur, Luftqualität, Lautstärke Musik, Lautsprecherdurchsagen...) oder Aussagen zu weiteren Konzessionären, die sich im Umfeld des Marktes befinden.

Achten Sie bitte bei den Testkäufen gegen Abend darauf, dass die Waren noch verfügbar sind, und zwar auch in den Bereichen, die an sich nicht auf Warenlücken getestet werden. Was zeichnet diesen Markt besonders aus, was hebt ihn von anderen Märkten (EDEKA und Nicht-EDEKA) ab? Würden Sie in diesem Markt als Kunde einkaufen?

**Es gab viele regionale Angebote im Markt, oft auch in Bio-Qualität. Die Atmosphäre war angenehm und familiär. Die Obst- und Gemüseabteilung sowie die Bedienteke waren vollständig bestückt und sie waren attraktiv gestaltet. Das Personal, welchem ich begegnete, war offen und freundlich.**

KB 2. Ich habe konkrete Verbesserungsvorschläge.

**Nein**

**6007 - 1112\_1419T**