

PETSHOP 2017

DEUTSCHLANDS BESTE HÄNDLER
UND BELIEBTESTE HERSTELLER
VON TIERNAHRUNG & ZUBEHÖR

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
65366 Geisenheim

+ 49 (0) 6722 75034 12
www.konzept-und-markt.com

Repräsentative Online-Befragung

Eine Gemeinschaftsstudie von:
Konzept & Markt GmbH in
Kooperation mit der
Fachzeitschrift "pet" der
Dähne Verlags GmbH

Oktober 2017



KONZEPT & MARKT

pet

Dähne Verlag
Ich weiß.



Vorwort

Mit der Studie „PETShops 2017“ analysiert Konzept & Markt in Zusammenarbeit mit der Fachzeitschrift „pet“ von der Dähne Verlags GmbH zum dritten Mal umfassend die Stärken und Schwächen des deutschen Tiernahrungshandels aus Verbrauchersicht. Die vorliegende Studie betrachtet dabei sowohl den **Stationärhandel** als auch den **Onlinehandel** von Tiernahrung & Zubehör.

Darüber hinaus wurde bei dieser Untersuchung auch dem Bereich Hersteller-Marken ein größerer Anteil eingeräumt. Starke Marken sind auch für den Tiernahrungshandel unabdingbar.

Die Studie ermittelt vor allem:

- die **Zufriedenheit** der Kunden mit den Leistungen der Tiernahrungs-Händler,
- die **Markenstärke** und die Performance im Markentrichter,
- die wahrgenommenen **Images** und deren **Treiberwirkung** für den Unternehmenserfolg,
- den **Status der Herstellermarken** in Bezug auf Bekanntheit, Sympathie, Verwendung und Loyalität.

Hierzu wurden **2.000 repräsentativ** ausgewählte Tiernahrungs-Käufer **online** befragt.

Vor dem Hintergrund der aktuellen wirtschaftlichen Situation und der zunehmenden Globalisierung im Handel liefert diese Studie Händlern sowie Produzenten wichtige und umfassende Informationen und Benchmarks. Und dies vor dem Hintergrund, dass der Verbraucher immer multioptionaler handelt und Multichannel-Vertriebsformen längst etabliert sind. Auch kleinere regionale Händler, die in der Studie nicht erwähnt werden, profitieren von den Ergebnissen, da sie die spezifischen Stärken und Schwächen ihrer überregionalen Wettbewerber in kompakter Form analysieren können.

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Multichannel beim Kauf von Tiernahrung & Zubehör	5
2 Profil der Tiernahrungs-Käufer	17
3 Erfolgskennziffern: Von der Bekanntheit zum Top-Händler	21
4 Markentrichter und Markenstärke	49
5 Idealprofil: Die Anforderungen der Kunden	63
5.1 Stationärhandel	65
5.2 Onlinehandel	70
6 Image der stationären Tiernahrungs-Händler	75
6.1 Auswahl	78
6.2 Preisniveau	87
6.3 Kommunikation	93
6.4 Mitarbeiter	98
6.5 Atmosphäre & Einrichtung	105
6.6 Qualität & Service	112
6.7 Lage / Erreichbarkeit	120
6.8 Erfolgsindex über alle Leistungskategorien	124

Inhaltsverzeichnis

	Seite
7 Image der Online-Tiernahrungs-Händler	126
7.1 Auswahl	129
7.2 Preisniveau	138
7.3 Kommunikation	144
7.4 Service	149
7.5 Onlineshop	158
7.6 Erfolgsindex über alle Leistungskategorien	167
8 Markenstatus	169
8.1 Bekanntheit, Sympathie, Verwendung, Loyalität	170
8.2 Markentrichter	177
8.3 Beliebtheitsindex	184
9 Leistungsprofile der Tiernahrungs-Händler	187
10 Untersuchungsdesign	331

10 Untersuchungsdesign

10 Untersuchungsdesign

Konzeption:	Konzept & Markt GmbH, Bischof-Blum-Platz 2, 65366 Geisenheim/Rheingau Dähne Verlag GmbH, Am Erlengraben 8, 76256 Ettlingen
Realisierung:	Konzept & Markt GmbH
Grundgesamtheit:	Deutschsprachige Personen im Alter von 16 bis 79 Jahren
Betrachtete Handelsunternehmen:	Es wurden nur die Leistungen von überregional aufgestellten Handelsunternehmen mit stationären Geschäften bzw. von Online-Händlern abgefragt. In die Analyse der Ergebnisse wurden die Unternehmen einbezogen, deren Reichweite bei der für repräsentative Studien üblichen Stichprobengröße statistisch abgesicherte Ergebnisse erlauben. Bei geringeren Fallzahlen erfolgte eine Kennzeichnung.
Art der Stichprobe:	Repräsentative Bevölkerungsbefragung (Zufallsauswahl)
Stichprobe:	n=2.000 Befragte
Zielperson:	Die Person im Haushalt, die überwiegend die Einkäufe von Tiernahrung und Zubehör erledigt.
Feldarbeit:	Juli / August 2017
Erhebungsmethode:	Online-Befragung anhand eines strukturierten Fragebogens

Ihr Konzept & Markt - Serviceteam



Senior-Projektmanager

☎ +49 (0) 6722 750 34 12
✉ fuchs@
konzept-und-markt.com



Projektmanagerin

☎ +49 (0) 6722 750 34 16
✉ grumm@
konzept-und-markt.com