

GARTENFACHMÄRKTE IM NEW NORMAL

WIE WIRKT SICH CORONA AUF DIE
KUNDENANSPRACHE AUS?

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

+ 49 (0) 6722 75034 11
www.konzept-und-markt.com

REPRÄSENTATIVBEFRAGUNG

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

Mai 2021

KONZEPT & MARKT

Dähne Verlag



Vorwort

Zum ersten Mal haben der Dähne Verlag und Konzept & Markt eine bundesweit repräsentative Gartenmarkt-Kundenbefragung durchgeführt.

Der Erhebungszeitpunkt Mitte April macht die Ergebnisse besonders interessant, denn die Gartenfachmärkte haben zwar als eine der wenigen Handelsbetriebsformen in den meisten deutschen Bundesländern geöffnet, aber von Dezember 2020 bis zum Erhebungszeitpunkt waren auch sie von coronabedingten Schließungen betroffen. Insofern stellt sich die spannende Frage, ob dies zu Veränderungen im Informations- und Kaufverhalten geführt hat und wie es nach Corona weitergehen wird.

Dabei wird das Verständnis der Kundentouchpoints zum Erfolgsschlüssel für die Gartenfachmärkte und ein wesentlicher Schwerpunkt der Untersuchung. Ergänzend werden die langfristigen Trends „Digitalisierung“ und „Nachhaltigkeit“ in der Studie thematisiert.

Darüber hinaus befasst sich die Studie wie in allen vorherigen Ausgaben mit:

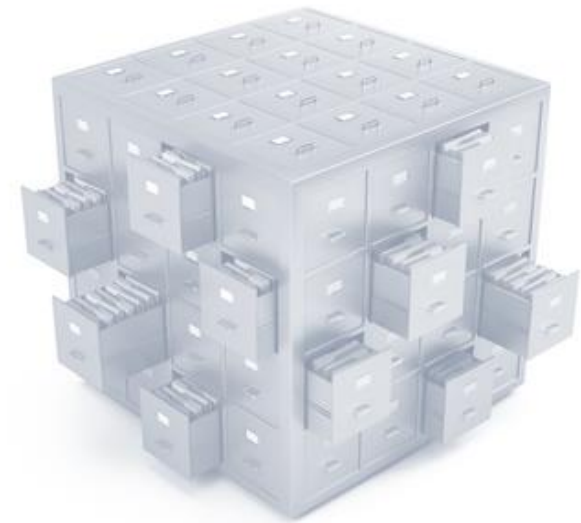
- der Zufriedenheit der Gartenmarktkunden mit den Leistungen der Handelsunternehmen,
- der Markenstärke der Gartenfachmärkte,
- den relevanten Erfolgsfaktoren und
- dem Markenstatus der wichtigsten Herstellermarken.

Ferner erfolgt eine altersbezogene Perspektive auf die Generationen „Boomer“, Gen X, GenY und GenZ.

Die Grundlage für die Studie bilden 1.000 repräsentativ ausgewählte Kunden von Gartenfachmärkten, die mit Hilfe einer webgestützten Onlinebefragung interviewt wurden.

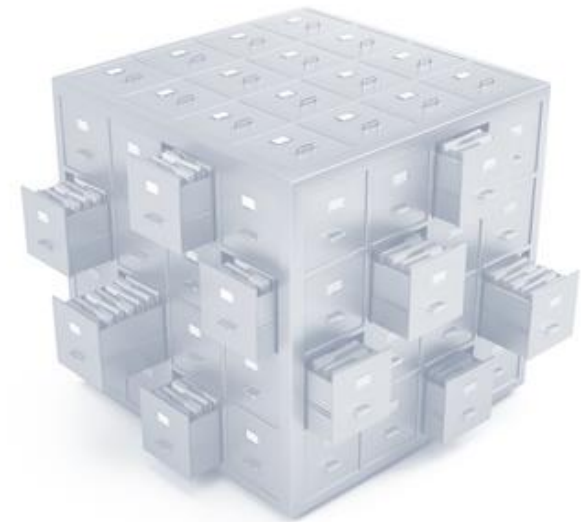
Inhaltsverzeichnis (1)

TEIL 1: Der Gartenmarkt in Deutschland	6
1 Strukturdaten der Gartenmärkte in Deutschland	7
2 Strukturdaten der privaten Gartenmarkt-Kunden	16
TEIL 2: Einkauf von Gartenprodukten in Zeiten von Corona	19
1 Einkaufsverhalten im New Normal	20
2 Einstellung zu coronabedingten Gartenmarktschließungen	45
TEIL 3: Kunden-Touchpoints	71
1 Informationsquellen der Verbraucher im New Normal	72
2 Touchpoint-Optimierung der Kundenansprache	94
2.1 Gesamtmarkt	95
2.2 Ausgewählte Warengruppen	103
TEIL 4: Markenstärke und Imagebeurteilung der Gartenfachmärkte	117
1 Markenstärke der Gartenmärkte	118
2 Bekanntheitsgrad und Käuferreichweiten	129
3 Idealprofil: Die Anforderungen der Gartenmarkt-Kunden	134



Inhaltsverzeichnis (2)

4	Imagebeurteilung der Gartenfachmärkte	141
4.1	Lage / Erreichbarkeit	144
4.2	Einkaufsatmosphäre	148
4.3	Mitarbeiter	157
4.4	Preisniveau	166
4.5	Verantwortung	175
4.6	Auswahl	183
4.7	Qualität und Service	191
4.8	Werbung	209
4.9	Erfolgsindex über alle Faktoren	213
5	Treiberanalysen	215
5.1	Beitrag der Imagefaktoren zum Gesamt-Image	216
5.2	Image-Portfolios der Gartenfachmärkte	219
6	Kannibalisierende Einkaufskanäle	241



Inhaltsverzeichnis (3)

TEIL 5: Digitalisierung im Gartenmarkt

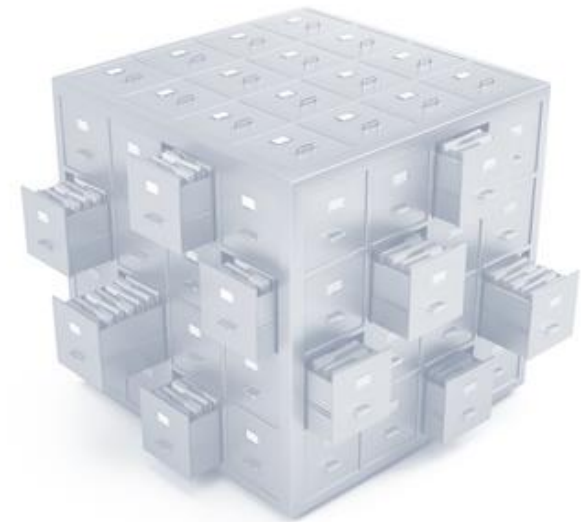
1	Relevanz des Internets	248
2	Kauf von Gartenprodukten im Internet – der Einfluss von Corona	269
3	Lieferung versus Click & Collect	293
4	Social Media-Aktivitäten	313

TEIL 6: Produktmarken

1	Kauf in ausgewählten Warenbereichen	340
2	Bekanntheit ausgewählter Produktmarken	347
3	Käuferreichweiten	367

Fazit	387
-------	-----

Untersuchungs-Steckbrief	392
--------------------------	-----



Untersuchungssteckbrief

- Konzeption: Konzept & Markt GmbH, Bischof-Blum-Platz 2, 65366 Geisenheim
Dähne Verlag GmbH, Am Erlengraben, 76256 Ettlingen
- Realisierung: Konzept & Markt GmbH, Bischof-Blum-Platz 2, 65366 Geisenheim
- Grundgesamtheit: Alle Haushalte in der Bundesrepublik Deutschland
- Art der Stichprobe: Repräsentative Haushaltsbefragung (Zufallsauswahl)
- Umfang der Stichprobe: n=1.000 Befragte
- Interviewpartner: Die Person im Haushalt, die überwiegend die Einkäufe, die im Zusammenhang mit Garten / Terrasse / Balkon anfallen, wie z.B. Pflanzen und Blumen, Gartentechnik, Gartenmöbel, Gartenhäuser und Zäune, erledigt.
- Zeitpunkt der Feldarbeit: April 2021
- Erhebungsmethode: Teil 1: DIY-Statistik Dähne Verlag
Teil 2-6: Onlinebefragung anhand eines strukturierten Fragebogens
- Ansprechpartner: Dr. Ottmar Franzen, 06722 / 750 34 11, franzen@konzept-und-markt.com
Sabrina Grumm, 06722 / 750 34 16, grumm@konzept-und-markt.com