

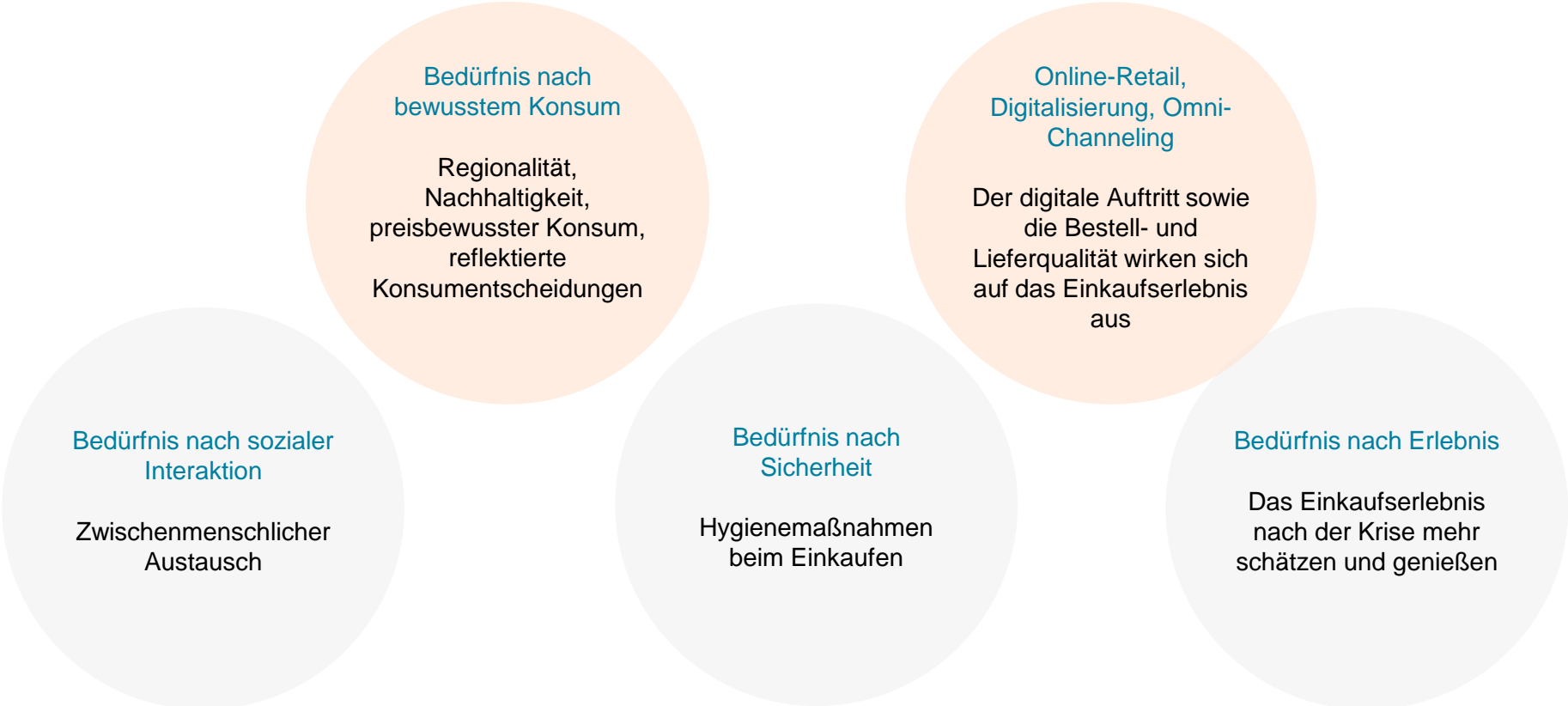


WARUM CX JETZT?



# Das Einkaufserlebnis ist wichtiger geworden.

Die Erfahrung des Lockdowns, die Angst vor den wirtschaftlichen Folgen, die Wahrnehmung der aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen lassen neue Konsummuster und -bedürfnisse entstehen.



# Warum ist eine gute Customer Experience wichtig?

Ein gutes Kundenerlebnis in allen Kaufphasen = Unternehmenswachstum

Customer Experience



Kundenzufriedenheit

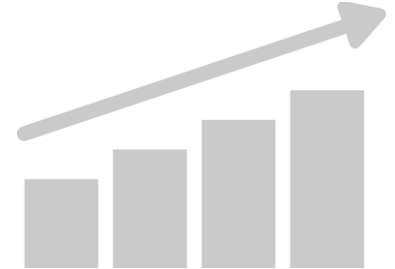


Kundenbindung



Wiederkauf  
Weiterempfehlung  
Cross-Buying

Wachstum



# Was erheben wir?

Im Rahmen der Studie wird der CX-Status von **6 Handelsbranchen** in Österreich untersucht:

Lebensmittel-  
handel

Drogerie-  
fachhandel

Textil-  
fachhandel

Schuh-  
fachhandel

Baumärkte

Elektro-  
fachhandel

Pro Branche werden 1000 Verbraucher zu 6 Hauptplayern befragt.


Die Erhebung soll einen Einblick in die **aktuelle Erlebnisqualität** in den einzelnen Handelsbranchen bieten und **Hinweise zur Optimierung** liefern.

Die Untersuchung widmet sich folgenden Themen:

- **Erwartungen** an die Branche vs. **Image der Händler** (Nachhaltigkeit, Regionalität, Eigenmarken, gesellschaftliche Verantwortung etc.)
- **Informationsquellen** vor dem Kauf
- **Indizes der Customer Experience** (CX-Index, Bedürfniserfüllung, Einfachheit, Emotion, Markenfit)
- **Detailanalyse der Zufriedenheitsfaktoren** in allen Phasen der CX (vor dem Kauf, während des Kaufs, nach dem Kauf) und für alle Kanäle (stationär, Online, Click & Collect)
- Zufriedenheit mit der **Lieferung**
- Image der **Lieferanten**
- **Kundenbindungsindex**
- **Weiterempfehlung** (NPS)
- **Wiederkaufwahrscheinlichkeit**
- **Cross-Buying**-Wahrscheinlichkeit
- **Gesamtzufriedenheit**
- **Innovationsführerschaft**



## LEH

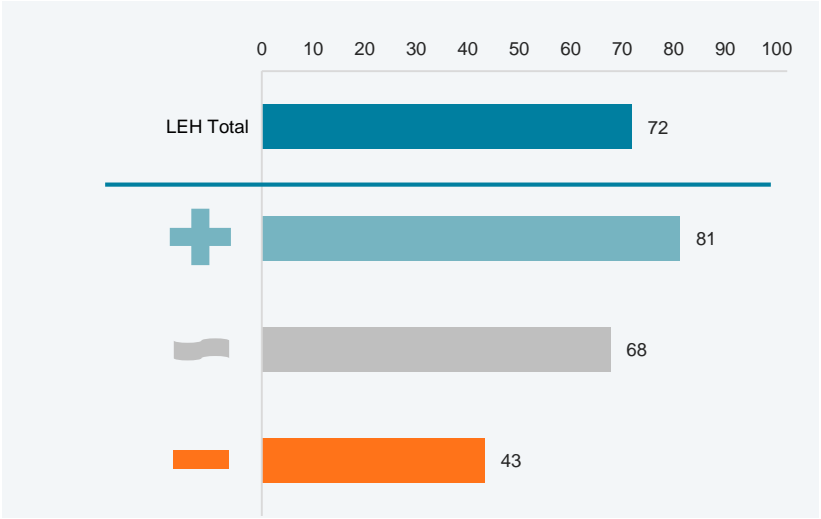
1. 
2. 
3. 
4. 
5. 
6. 

## DFH

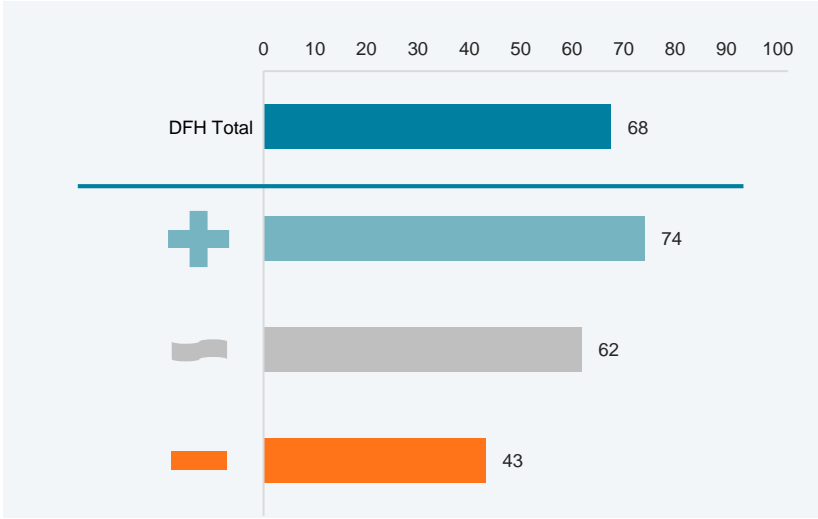
1. 
2. 
3. 
4. 
5. 
6. 



## LEH



## DFH



-  Online-Käufer mit **voller Zufriedenheit** mit der Lieferung
-  Online-Käufer mit **eingeschränkter Zufriedenheit** mit der Lieferung
-  Online-Käufer mit **geringer Zufriedenheit** mit der Lieferung

Dr. Andrea Fronaschütz  
COO Institutsleiterin  
Das Österreichische Gallup Institut  
T +43 1 470 47 24-13  
[a.fronaschuetz@gallup.at](mailto:a.fronaschuetz@gallup.at)



INTELLIGENT INSIGHTS



Das Österreichische Gallup-Institut  
GmbH  
Lobkowitzplatz 1 • A-1010 Wien

T +43-1-470 47 24-0  
[office@gallup.at](mailto:office@gallup.at)  
[www.gallup.at](http://www.gallup.at)  
[LinkedIn](#)  
[Anmeldung Newsletter](#)

Handelsgericht Wien  
FN 127162d  
UID ATU 16058209  
DVR 0098205

Bankverbindung:  
Erste Bank Wien  
IBAN AT622011 1820 3523 8300  
BIC GIBAATWWXXX

Unsere Tools für Marketing-  
Entscheider:  
[Gallup Impact-Test](#)  
[Gallup CX Radar](#)  
[Gallup Touchpoint Analyse](#)