



Kundenmonitor 2018: EDEKA erneut Deutschlands beliebtester Supermarkt

- EDEKA Spitzenreiter in der Kategorie „Lebensmittelmärkte“
- 99 Prozent der befragten Verbraucher zufrieden mit EDEKA
- Top-Werte für Mitarbeiterfreundlichkeit, Angebotsvielfalt und Beratung

Hamburg, 13. September 2018. EDEKA ist zum vierten Mal in Folge der Supermarkt mit der höchsten Kundenzufriedenheit. Das ist das Ergebnis der heute veröffentlichten Studie „Kundenmonitor Deutschland 2018“, herausgegeben von der ServiceBarometer AG. Hier entscheiden die Kunden, welcher Supermarkt ihnen am besten gefällt. Und in der Sparte „Lebensmittelmärkte“ fällt das Urteil eindeutig aus: 99 Prozent der befragten Verbraucher sind mit den EDEKA-Märkten zufrieden oder von ihnen überzeugt. Top-Werte erhielt EDEKA unter anderem in den Kategorien „Gestaltung der Märkte“, „Freundlichkeit der Mitarbeiter“ oder „Preis-Leistungsverhältnis der angebotenen Produkte“.

„Das Urteil der Verbraucher ist die härteste Währung im Handel. Deshalb freuen wir uns, dass unsere EDEKA-Kaufleute es wieder einmal geschafft haben, unsere Kunden mit Spitzenleistungen zu begeistern“, so Markus Mosa, Vorstandsvorsitzender der Hamburger EDEKA-Zentrale.

Mit rund 9.300 Interviews zum Thema „Lebensmittelmärkte“ bildet die Studie ein repräsentatives Meinungsbild der Verbraucher ab. In der Kategorie „Zufriedenheit mit Markt und Mitarbeitern“ punktet EDEKA als Nummer Eins mit zahlreichen Bestwerten – etwa bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter, der Marktgestaltung oder der fachlichen Auskunft. Beim „Warenangebot / Preis“ überzeugen die Märkte mit hoher Produktqualität sowie einer Vielfalt an Sonderangeboten und Aktionen. Als besondere Stärken der EDEKA-Märkte werden die Beidientheken für Fleisch, Wurst und Käse von den Kunden hervorgehoben: Hier gelingt es den EDEKA-Kaufleuten, 96 Prozent der befragten Verbraucher zufriedenzustellen.

Seit mehr als 20 Jahren bewertet der Kundenmonitor der ServiceBarometer AG verschiedene Branchen im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit. Für den „Kundenmonitor Deutschland 2018“ wurden insgesamt mehr als 31.000 Verbrauchermeinungen zur Qualität, Zuverlässigkeit und Positionierung von Unternehmen eingeholt.



EDEKA – Deutschlands erfolgreichste Unternehmer-Initiative

Das Profil des mittelständisch und genossenschaftlich geprägten EDEKA-Verbands basiert auf dem erfolgreichen Zusammenspiel dreier Stufen: Bundesweit verleihen rund 3.800 selbstständige Kaufleute EDEKA ein Gesicht. Sie übernehmen auf Einzelhandelsebene die Rolle des Nahversorgers, der für Lebensmittelqualität und Genuss steht. Unterstützt werden sie von sieben regionalen Großhandelsbetrieben, die täglich frische Ware in die EDEKA-Märkte liefern und darüber hinaus von Vertriebs- bis zu Expansionsthemen an ihrer Seite stehen. Die Koordination der EDEKA-Strategie erfolgt in der Hamburger EDEKA-Zentrale. Sie steuert das nationale Warengeschäft ebenso wie die erfolgreiche Kampagne „Wir ♥ Lebensmittel“. Von hier erfolgen die Impulse zur Realisierung verbundübergreifender Ziele wie beispielsweise dem Schaffen durchgängiger IT-Strukturen oder zur Entwicklung zeitgemäßer Personalentwicklungs- und Qualifizierungskonzepte für den Einzelhandel. Mit dem Tochterunternehmen Netto Marken-Discount setzt sie darüber hinaus erfolgreiche Akzente im Discountgeschäft und rundet so das breite Leistungsspektrum des Unternehmensverbands ab. EDEKA erzielte 2017 mit rund 11.430 Märkten und 369.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Umsatz von 51,9 Mrd. Euro. Mit rund 17.150 Auszubildenden ist EDEKA einer der führenden Ausbilder in Deutschland.