

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT



# Handels-Check „Textilfachhandel“

Ergebnis-  
Abriss

November 2012



## Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief:

---

- \_ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- \_ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- \_ **Respondenten:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 69 Jahren
- \_ **Sample-Größe:** n = 2.003 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- \_ **Erhebungszeitraum:** 14.11.2012 – 23.11.2012
- \_ **Screening:** Bekanntheit von zumindest einem der genannten Unternehmen
- \_ **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 69 Jahren
- \_ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 48 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Christina Strasser
- \_ **Kontakt:** c.strasser@marketagent.com



## Zusammensetzung des Samples:

Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	2.003	in %	1.979	in %
<b>Geschlecht</b>				
Männlich	978	48,8%	961	48,6%
Weiblich	1.025	51,2%	1.018	51,4%
<b>Alter</b>				
14 - 19 Jahre	190	9,5%	189	9,6%
20 - 29 Jahre	350	17,5%	347	17,5%
30 - 39 Jahre	363	18,1%	359	18,1%
40 - 49 Jahre	444	22,2%	437	22,1%
50 - 59 Jahre	371	18,5%	366	18,5%
60 - 69 Jahre	285	14,2%	281	14,2%
<b>Ausbildungsniveau</b>				
Allgemeinbildende Pflichtschule	503	25,1%	496	25,1%
Lehre / Fachschule	942	47,0%	928	46,9%
Matura / Universität	558	27,9%	555	28,0%



---

## Die Ergebnisse:



## 20. Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Bereich "Textilfachhandel"? [...]

Gesamt-Markt vs. Kunden	Gesamt-Markt* (Unternehmen bekannt)		Kunden** (im letzten Jahr besucht)	
	absolut	Top-Box	absolut	Top-Box
<b>Top-Box: bewertet mit "sehr kompetent / fachkundig"</b>				
Palmers	1.568	39,1%	310	54,2%
Huber Shop	684	30,1%	126	54,0%
Peek & Cloppenburg	1.325	29,9%	529	41,4%
Esprit	1.414	25,5%	427	38,6%
Benetton	1.351	23,4%	181	42,5%
Kleider Bauer	1.514	23,1%	347	36,6%
s.Oliver	1.416	21,5%	368	34,8%
Jones	621	20,6%	98	39,8%
Zara	1.028	18,0%	319	27,0%
H & M	1.826	17,8%	1.248	20,5%
C & A	1.802	17,5%	1.163	21,8%
Fussl	1.491	17,1%	390	33,1%
Charles Vögele	1.446	16,9%	644	25,0%
Street One	979	16,4%	143	28,7%
Adler Mode	1.258	15,3%	334	28,1%
Mango	858	14,6%	203	28,6%
New Yorker	1.539	11,8%	634	18,5%
Orsay	1.045	11,2%	245	19,2%
NKD	1.253	8,3%	496	13,3%
Pimkie	933	7,9%	211	12,8%
Takko	1.343	7,5%	459	16,3%
KIK	1.590	5,3%	656	9,5%

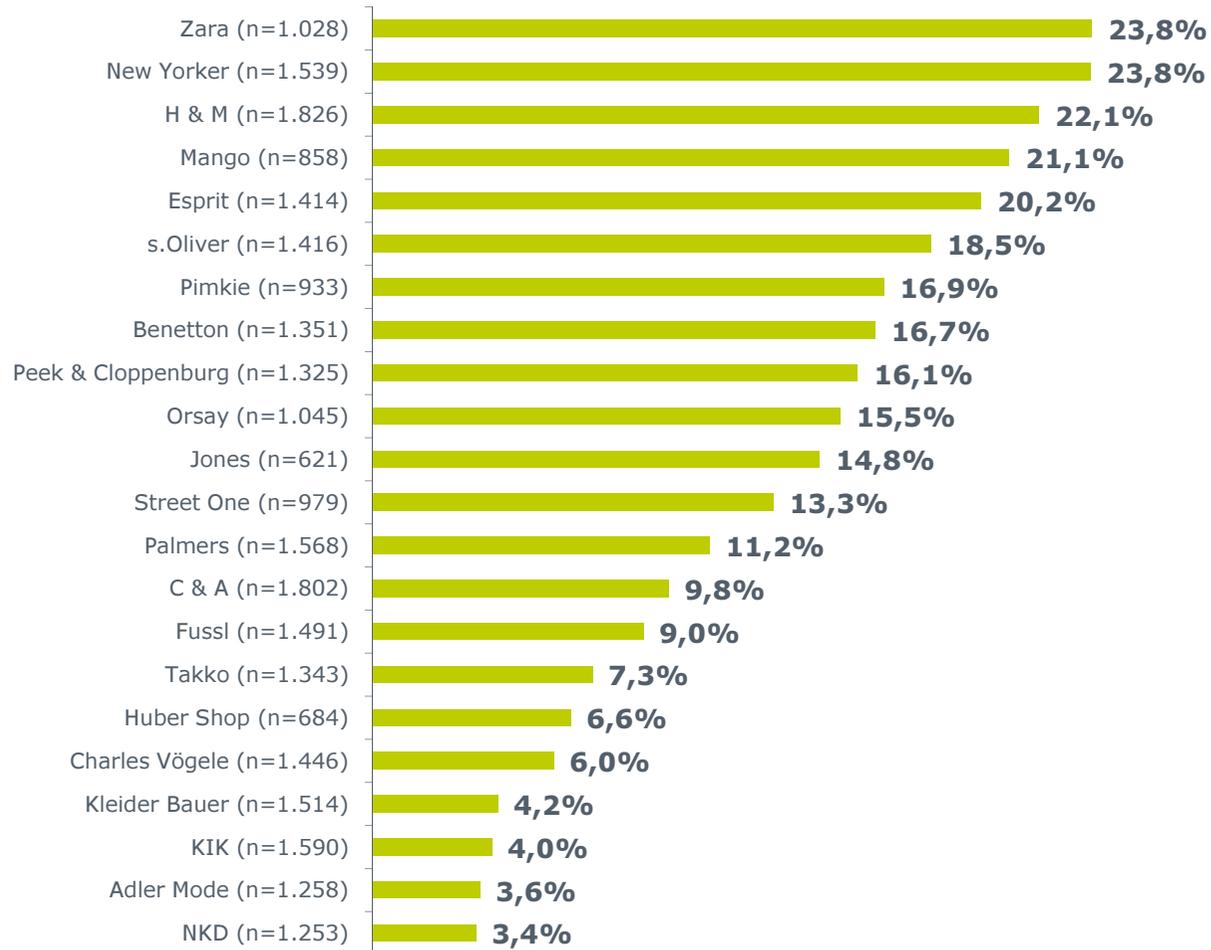
(Basis: Respondenten \*kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach / \*\*haben die jeweiligen Unternehmen im letzten Jahr besucht)



## 22. Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als cool bezeichnen? [...]

### Top-Box: bewertet mit "sehr cool" (5-stufige Skalierung)

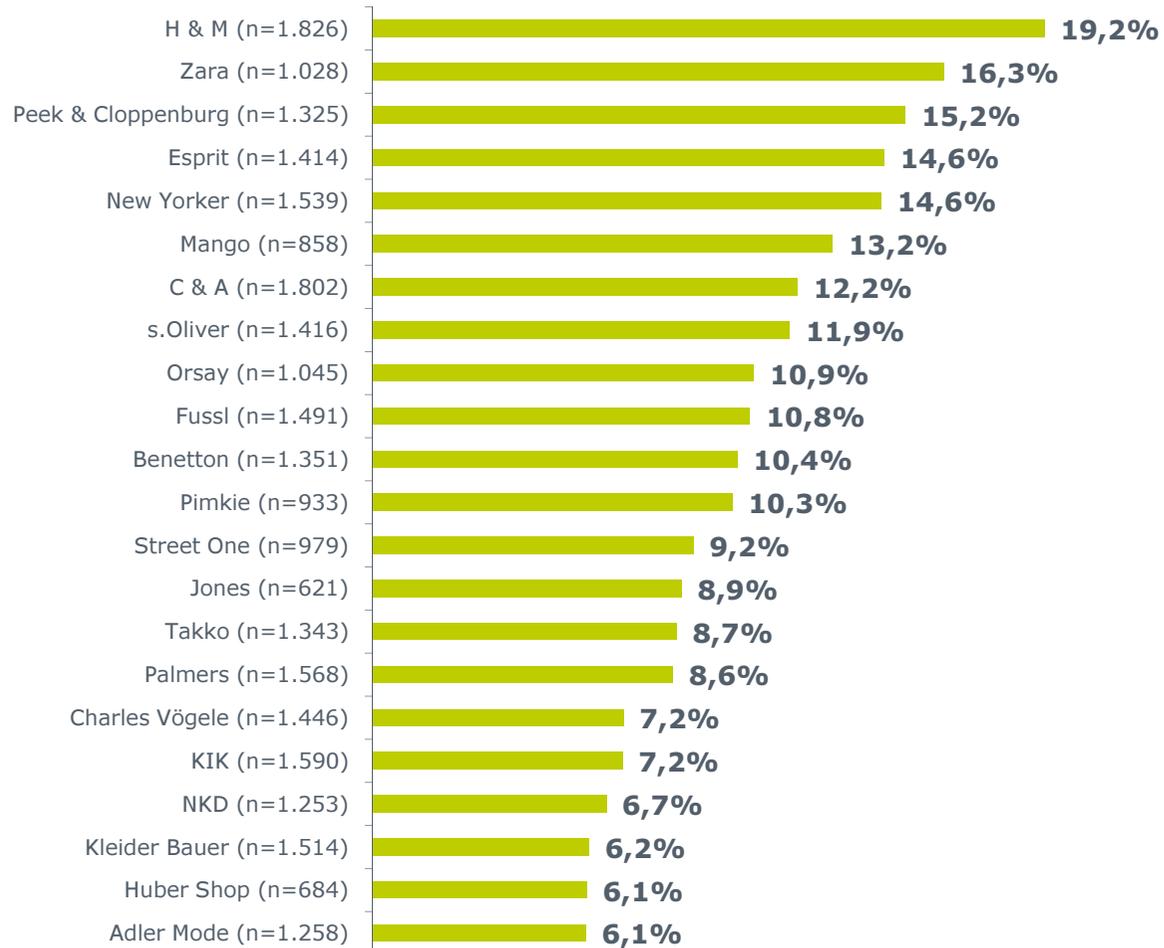
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 23. Inwieweit sind die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Textilfachhandel" für Sie aufstrebende Unternehmen? [...]

### Top-Box: bewertet mit "deutlich aufstrebend" (5-stufige Skalierung)

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 25. Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Textilfachhändler erfüllen? [...]

Gesamt-Markt vs. Kunden	Gesamt-Markt* (Unternehmen bekannt)		Kunden** (im letzten Jahr besucht)	
	absolut	Top-Box	absolut	Top-Box
<b>Top-Box: bewertet mit "voll und ganz"</b>				
Peek & Cloppenburg	1.325	20,5%	529	36,5%
H & M	1.826	20,3%	1.248	25,4%
C & A	1.802	20,1%	1.163	26,4%
Palmers	1.568	19,7%	310	34,8%
Esprit	1.414	17,8%	427	33,3%
Charles Vögele	1.446	14,1%	644	23,8%
Zara	1.028	14,1%	319	28,2%
s.Oliver	1.416	13,4%	368	25,8%
Huber Shop	684	13,3%	126	34,9%
New Yorker	1.539	12,8%	634	23,5%
Benetton	1.351	12,2%	181	32,0%
Kleider Bauer	1.514	11,8%	347	24,5%
Jones	621	11,0%	98	27,6%
Fussl	1.491	10,7%	390	23,8%
Adler Mode	1.258	10,3%	334	24,9%
Mango	858	9,8%	203	24,1%
Takko	1.343	9,2%	459	21,8%
Street One	979	8,9%	143	25,9%
Orsay	1.045	8,2%	245	19,2%
Pimkie	933	7,7%	211	19,9%
NKD	1.253	6,6%	496	11,7%
KIK	1.590	5,6%	656	11,1%

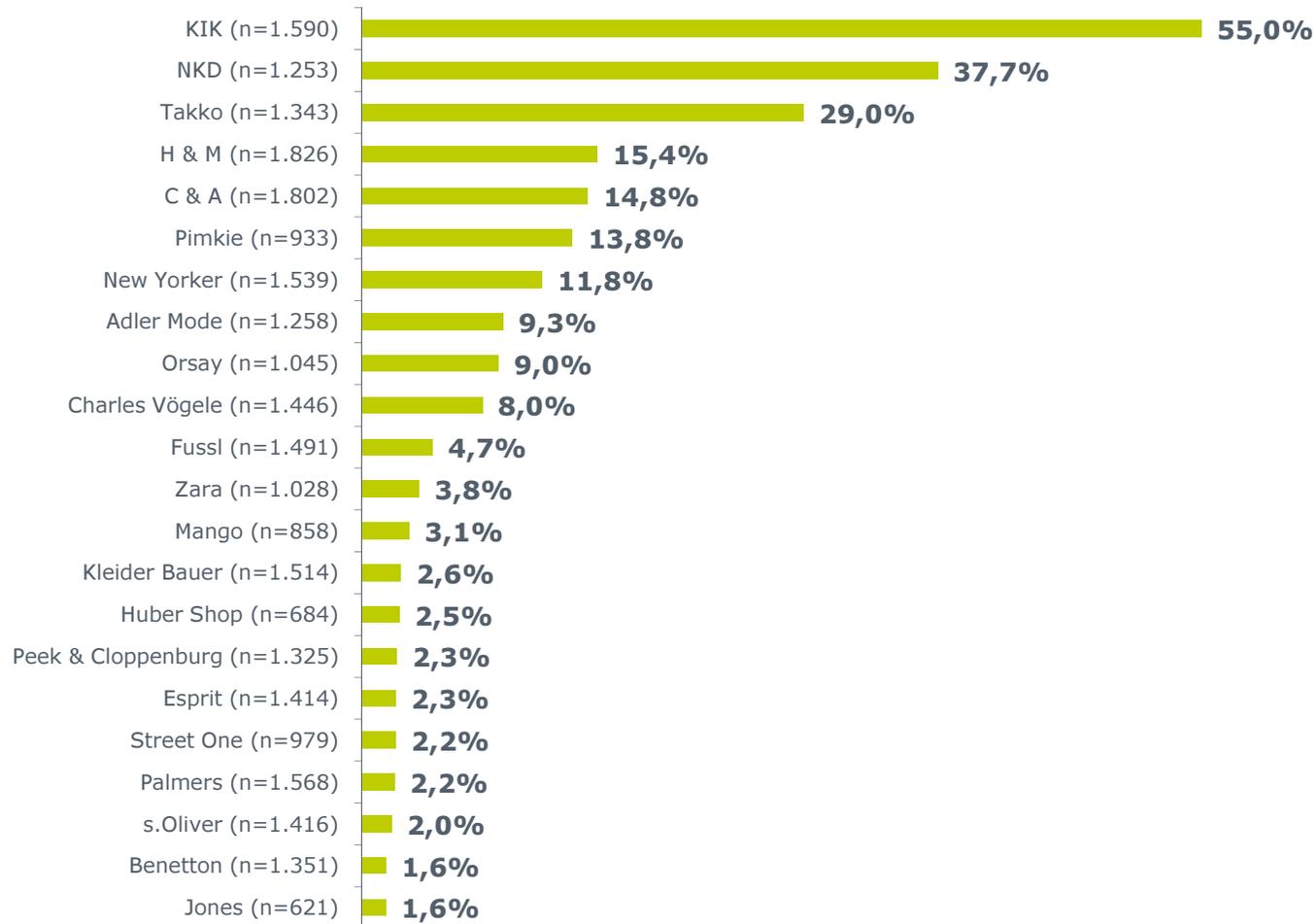
(Basis: Respondenten \*kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach / \*\*haben die jeweiligen Unternehmen im letzten Jahr besucht)



## 36. Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Textilfachhandel" günstige Preise? [...]

### Top-Box: bewertet mit "sehr günstige Preise" (5-stufige Skalierung)

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## Erkenntnisinhalte / Themen der Handels-Check-Studienreihe

---

- **Bekanntheit der Handelsunternehmen**
- **Werbeerinnerung**
- **Werbegefälligkeit**
- **Relevant Set**
- **Besuchshäufigkeit**
- **Lieblingsunternehmen**
- **Sympathie der Unternehmen**
- **Vertrauenswürdigkeit**
- **Kompetenz**
- **Zuverlässigkeit**
- **Coolness**
- **Aufstrebende Unternehmen**
- **Lange Tradition**
- **Erfüllung persönlicher Wünsche und Vorstellungen**
- **Service-Orientierung**
- **Interessante Informationen für Kunden**
- **Freundlichkeit des Personals**
- **Kompetenz des Personals**
- **Engagement des Personals**
- **Sortimentsbreite/Umfang der angebotenen Warengruppen**
- **Produktauswahl innerhalb der Warengruppen**
- **Trendsetter/Innovationsführer**
- **Produktqualität**
- **Preis-Leistungsverhältnis**
- **Günstige Preise**
- **Preisaktionen/Promotions**
- **Warenaufbereitung**
- **Leichtes Zurechtfinden in den Shops**
- **Einkaufs-Atmosphäre**
- **Sauberkeit der Shops**
- **Äußerliches Erscheinungsbild**
- **Ökologisch nachhaltiges Handeln**
- **Soziales Verantwortungsgefühl gegenüber den Mitarbeitern**
- **Soziales Verantwortungsgefühl gegenüber der Gesellschaft**
- **Top-Unternehmen**
- **Loyalität**
- **Weiterempfehlung**
- **Image**
- **Wichtige branchenspezifische Kaufkriterien**
- **Branchenspezifisches Konsumklima**
- **Durchschnittliche monatliche Ausgaben für Produkte der Branche**
- **Wahrgenommene Preisentwicklung innerhalb der Branche**
- **Online-Shopping-Bereitschaft und -Barrieren für Produkte der Branche**
- **Ausgaben für Online-Einkäufe innerhalb der Branche**
- **uvm.**



## Original-Fragestellungen [1]

---

- In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Handelslandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit dem „Textilfachhandel“ auseinandersetzen. Bitte denken Sie im Folgenden NUR an Unternehmen des stationären Einzelhandels, also Unternehmen, die Produkte in Filialen und NICHT nur online oder via Versandhandel verkaufen. Welche Unternehmen aus dem Bereich „Mode- und Bekleidungs-Einzelhandelsketten“ kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Von welchen Unternehmen aus dem Bereich "Textilfachhandel" können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Unternehmen aus dem Textilfachhandel haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung gesehen, gelesen oder gehört?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“. Welche dieser Unternehmen sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?
- Welche dieser Unternehmen kommen für Sie grundsätzlich für den Einkauf von Produkten aus dem Bereich „Textilfachhandel“ in Frage, unabhängig davon, ob Sie dort bereits eingekauft haben?
- Und befinden sich darunter Unternehmen, wo Sie niemals (wieder) einkaufen würden, d.h. welche Sie für den Einkauf von Produkten aus dem Bereich „Textilfachhandel“ grundsätzlich ablehnen? Wenn ja, welche?
- Welche dieser Unternehmen haben Sie im letzten Jahr besucht?
- Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen dieser Marken/Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung (Prospekt, Flugblatt, Inserat, persönlich adressierte Werbepost, Plakat, TV, Radio, Online, etc.) gesehen bzw. gehört? Bitte nennen Sie jene Textilhändler, von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern.“:
- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Textilhändler „alles in allem“ gefallen? Bitte beurteilen Sie die Werbungen insgesamt von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [2]

---

- Haben sich Ihrem persönlichen Eindruck nach die Preise von Produkten aus dem Bereich „Textilfachhandel“ in den letzten 12 Monaten verändert?
- Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte aus dem Bereich „Textilfachhandel“ aus? Wenn Sie nicht jeden Monat aus diesem Bereich einkaufen, versuchen Sie bitte einen Durchschnittswert zu bilden. Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.
- Wenn Sie an Ihr Einkaufsverhalten von Produkten aus dem Bereich „Textilfachhandel“ denken: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Haben Sie in den letzten 12 Monaten Produkte aus dem Bereich „Textilfachhandel“ aus dem Internet bezogen bzw. bestellt?
- Wie viel haben Sie in den letzten 12 Monaten im Internet INSGESAMT für Online-Einkäufe/Bestellungen von Produkten aus dem Bereich „Textilfachhandel“ ausgegeben? Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.
- Warum haben Sie in den letzten 12 Monaten keine Produkte aus dem Bereich „Textilfachhandel“ über das Internet gekauft? Was spricht Ihrer Meinung nach gegen den Online Einkauf von Produkten aus dem Bereich „Textilfachhandel“? Bitte selektieren Sie alles Zutreffende:
- Ganz allgemein: Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem Bereich „Textilfachhandel“ ausgeben als in den letzten 12 Monaten? Bitte denken Sie dabei sowohl an den Einkauf in Filialen als auch an den Online Einkauf.
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie Ihren Einkauf im Textilfachhandel tätigen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [3]

---

- Wir möchten Sie im Folgenden etwas genauer zu jenen Unternehmen befragen, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Ihre Beurteilung kann auf eigener Erfahrung mit den Unternehmen beruhen oder auf dem, was Sie von anderen Personen gehört haben. Inwieweit sind Ihnen die Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als cool bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr cool“ bis „überhaupt nicht cool“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit sind die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ für Sie aufstrebende Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Textilfachhändler erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [4]

---

- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ interessante Informationen für Kunden bieten? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr interessante Informationen für Kunden“ bis „überhaupt keine interessanten Informationen für Kunden“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Wie würden Sie die Freundlichkeit des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr freundlich“ bis „überhaupt nicht freundlich“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie das Personal der folgenden Unternehmen als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie die Breite des Sortiments, also den Umfang der angebotenen Warengruppen der Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ bewerten? Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von „sehr breites Produktsortiment / sehr viele Warengruppen“ bis „überhaupt nicht breites Produktsortiment / sehr wenige Warengruppen“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und wie würden Sie die Auswahl von verschiedenen Produkten innerhalb der einzelnen Warengruppen der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ bewerten? Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von „sehr große Produkt-Auswahl innerhalb der einzelnen Warengruppen“ bis „sehr kleine Produkt-Auswahl innerhalb der einzelnen Warengruppen“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue, zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [5]

---

- Und wie würden Sie die Qualität der Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Produkt-Qualität“ bis „überhaupt keine gute Produkt-Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit gibt es bei den folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den folgenden Geschäften aus dem Bereich „Textilfachhandel“ bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich in den folgenden Geschäften aus dem Bereich „Textilfachhandel“ zurecht? Bitte bewerten Sie von „man findet sich sehr leicht zurecht“ bis „man findet sich überhaupt nicht leicht zurecht“, dazwischen können Sie wiederum fein abstufen:
- Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Geschäfte als sauber bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr sauber“ bis „überhaupt nicht sauber“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt Ihnen ...



## Original-Fragestellungen [6]

---

- Inwieweit würden Sie sagen, handeln die folgenden Unternehmen ökologisch nachhaltig (d.h. setzen sich für einen schonenden Umgang mit der Umwelt ein)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „handeln stark ökologisch nachhaltig“ bis „handeln überhaupt nicht ökologisch nachhaltig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, haben die folgenden Unternehmen soziales Verantwortungsgefühl gegenüber den eigenen Mitarbeitern? Bitte bewerten Sie von „sehr hohes soziales Verantwortungsgefühl gegenüber Mitarbeitern“ bis „überhaupt kein soziales Verantwortungsgefühl gegenüber Mitarbeitern“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und inwieweit würden Sie sagen, haben die folgenden Unternehmen soziales Verantwortungsgefühl gegenüber der Gesellschaft (d.h. engagieren sich für die Förderung einer zukunftsfähigen, lebenswerten Gesellschaft)? Bitte bewerten Sie von „sehr hohes soziales Verantwortungsgefühl gegenüber Gesellschaft“ bis „überhaupt kein soziales Verantwortungsgefühl gegenüber Gesellschaft“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ würden Sie als „Top-Unternehmen“ einordnen? Inwieweit würden Sie bei den folgenden Unternehmen sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall“ bis „auf keinen Fall“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit wären Sie bei den folgenden Unternehmen enttäuscht, wenn es diese nicht mehr am Markt geben würde? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr enttäuscht“ bis „überhaupt nicht enttäuscht“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Bereich „Textilfachhandel“ sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“, dazwischen können Sie wieder abstufen:



**Kontakt / Feedback / Rückfragen ...**

---

**Christina Strasser, Mag.  
c.strasser@marketagent.com  
+43 (0) 2236 – 205 886 – 31**

**Brown Boveri Straße 8/1  
A-2351 Wiener Neudorf**

**[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)**

