

# Lebensmittel-Detailhandel

Januar 2023

Churn-  
Benchmark  
Analyzer

**marketagent.**

# Wechselgefährdete Kunden frühzeitig erkennen

Die Frage, wie man Kunden an eine Marke bindet, ist seit jeher eine der wichtigsten im Marketing. Wir möchten Unternehmen mit unserem Churn-Benchmark Analyzer helfen, die Kundenbindung regelmässig zu tracken, mit dem Wettbewerb zu vergleichen und eine erhöhte Wechselbereitschaft möglichst frühzeitig zu erkennen.

Dazu erhalten Sie regelmässig, d.h. quartalsweise, repräsentative Ergebnisse für  $n = 1'000$  Befragte (Deutsch- und Westschweiz) in Form von konsolidierten PP-Charts sowie Excel-Tabellen mit Signifikanzen zur vertieften Analyse der Resultate.

# Was zeigt der Churn-Benchmark Analyzer?

- Der Churn-Benchmark Analyzer zeigt Ihnen auf einen Blick, wie viele Stamm- bzw. Gelegenheitskunden Sie haben und wie treu bzw. wechselwillig diese Kunden sind.
- Zudem können Sie sich mit Ihren wichtigsten Wettbewerbern vergleichen und sehen Entwicklungen im Zeitverlauf.
- Mithilfe des Kundenbindungs-Funnels zeigen wir Ihnen, wie gut es Ihnen im Vergleich zum Wettbewerb gelingt, Kunden zu treuen Stammkunden zu machen.
- Ausserdem erhalten Sie für jede Kundengruppe (treu vs. wechselwillig, Stamm- vs. Gelegenheitskunden) einen kurzen soziodemografischen Steckbrief.

## Was ist Ihr Nutzen?

Sie erhalten methodisch fundierte Antworten auf folgende Fragen:

- Wie viele Stamm- und Gelegenheitskunden habe ich im Vergleich zu meinen Wettbewerbern?
- Wie viele treue und wechselwillige Kunden habe ich im Vergleich zu meinen Wettbewerbern?
- Wie entwickeln sich diese Kundensegmente im Zeitverlauf?
- Wie lassen sich die Kundensegmente soziodemografisch beschreiben?
- Wie gut gelingt es mir im Vergleich zu meinen Wettbewerbern, Gelegenheitskunden zu treuen Kunden zu machen?

# Was Sie erhalten: für CHF 490.- pro Quartal

Für CHF 490.-/Quartal (exkl. MwSt.) erhalten Sie regelmässig

- repräsentative Ergebnisse für n = 1'000 Befragte (Deutsch- und Westschweiz)
- in Form von konsolidierten PP-Charts
- sowie Excel-Tabellen mit Signifikanzen zur vertieften Analyse der Resultate

Für eine Vorab-Bestellung von 4 Quartalen erhalten Sie das letzte Quartal kostenlos.

- Bestellen Sie den Churn-Benchmark Analyzer unter [schweiz@marketagent.com](mailto:schweiz@marketagent.com)
- Lassen Sie uns wissen, mit welchen Wettbewerbern Sie sich in den Charts gerne vergleichen würden. Sie können neben Ihrer eigenen Marke zwei zusätzliche Konkurrenzmarken individuell bestimmen. Die Resultate aller Wettbewerber erhalten Sie in Form von Tabellen.

# Welche Marken wir untersuchen

**GLOBUS**



**MIGROS**

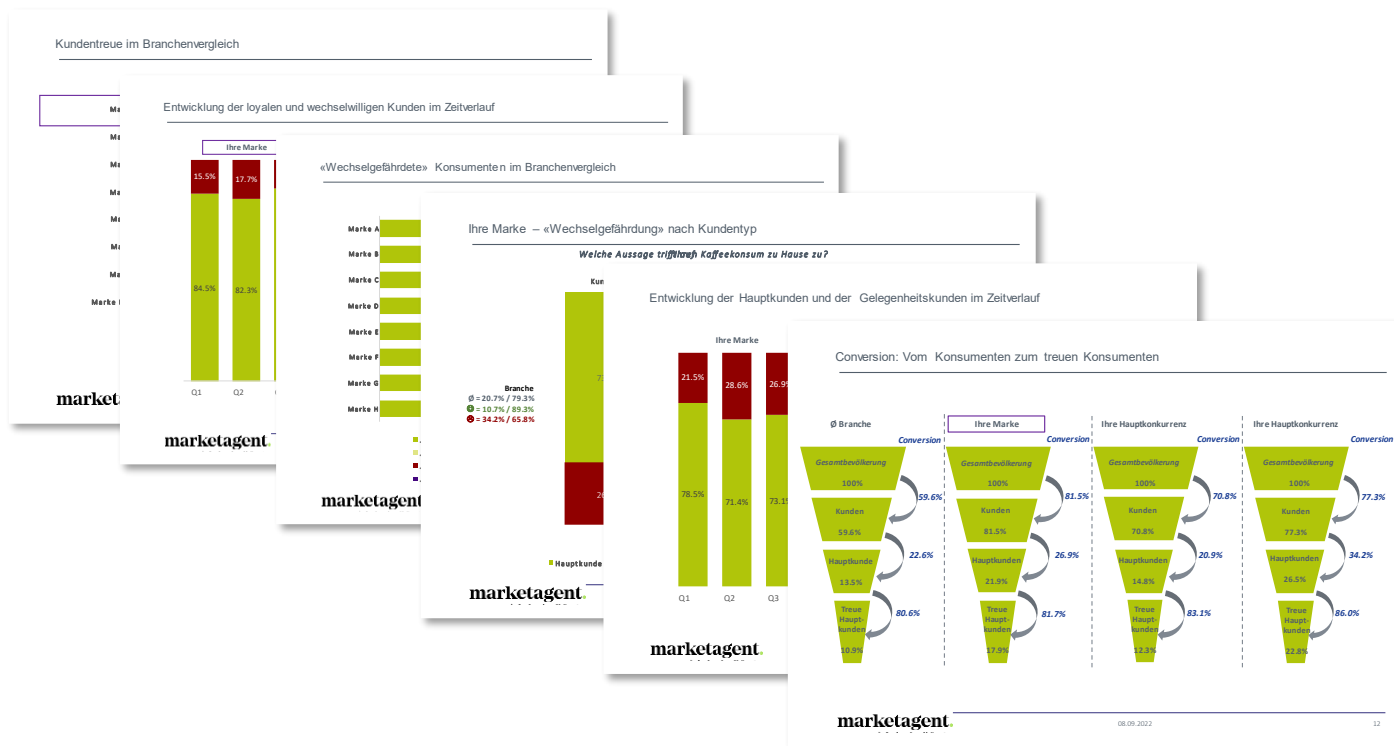
**MANOR**



Lassen Sie uns wissen, wenn eine für Sie interessante Marke nicht dabei ist – wir prüfen, ob wir diese Marke zukünftig integrieren können.

# Beispiel-Charts

Damit Sie sich ein Bild machen können, wie wir die Resultate für Sie aufbereiten, haben wir Ihnen Beispielcharts mit fiktiven Daten im Anhang integriert.



# Wir unterstützen Sie gerne auf Ihrem Weg zum Erfolg

DR. CORNELIA ECK  
Geschäftsführerin  
T +41 43 818 52 14  
[c.eck@marketagent.com](mailto:c.eck@marketagent.com)



JACQUELINE RÜTTER  
Senior Research Consultant  
T +41 43 555 06 51  
[j.ruetter@marketagent.com](mailto:j.ruetter@marketagent.com)



SARA BASILE  
Office Manager  
T +41 43 555 06 52  
[s.basile@marketagent.com](mailto:s.basile@marketagent.com)



MARTINA STAUB  
Senior Research Consultant  
T +41 43 555 06 53  
[m.staub@marketagent.com](mailto:m.staub@marketagent.com)



# Was uns auszeichnet

**Erfahrung und Kreativität.** Wir haben langjährige institutsseitige und universitäre Erfahrung in Konsumenten- und Marktforschung.

**Swissness.** Seit 2009 haben wir unser Büro in Zürich. Wir fokussieren uns auf die Beratung von Unternehmen in der Schweiz. Internationale Studien ergänzen unser Angebot.

**Aussagekräftige Tools und Analysen.** Wir entwickeln unser Methodenspektrum immer weiter, um für jedes Bedürfnis die passenden Befragungstools und Analysemethoden zu bieten.

**Betreuung aus einer Hand.** Bei uns werden Sie von der Datenerhebung bis zur Auswertung und Beratung aus einer Hand betreut.

**Individualisierte Angebote.** Wir prüfen jede Fragestellung individuell und entwickeln optimale Lösungsvorschläge.

**Effizienz.** Lange Kommunikationswege oder komplexe Organisationsstrukturen gibt es bei uns nicht. Wir realisieren Studien in kürzester Zeit und offerieren stets einen fairen Preis.

**In real time.** Time-to-market ist ein entscheidender Erfolgsfaktor. Sie haben dank Real-Time-Dashboards die Möglichkeit, Ihre Ergebnisse mitzuverfolgen.



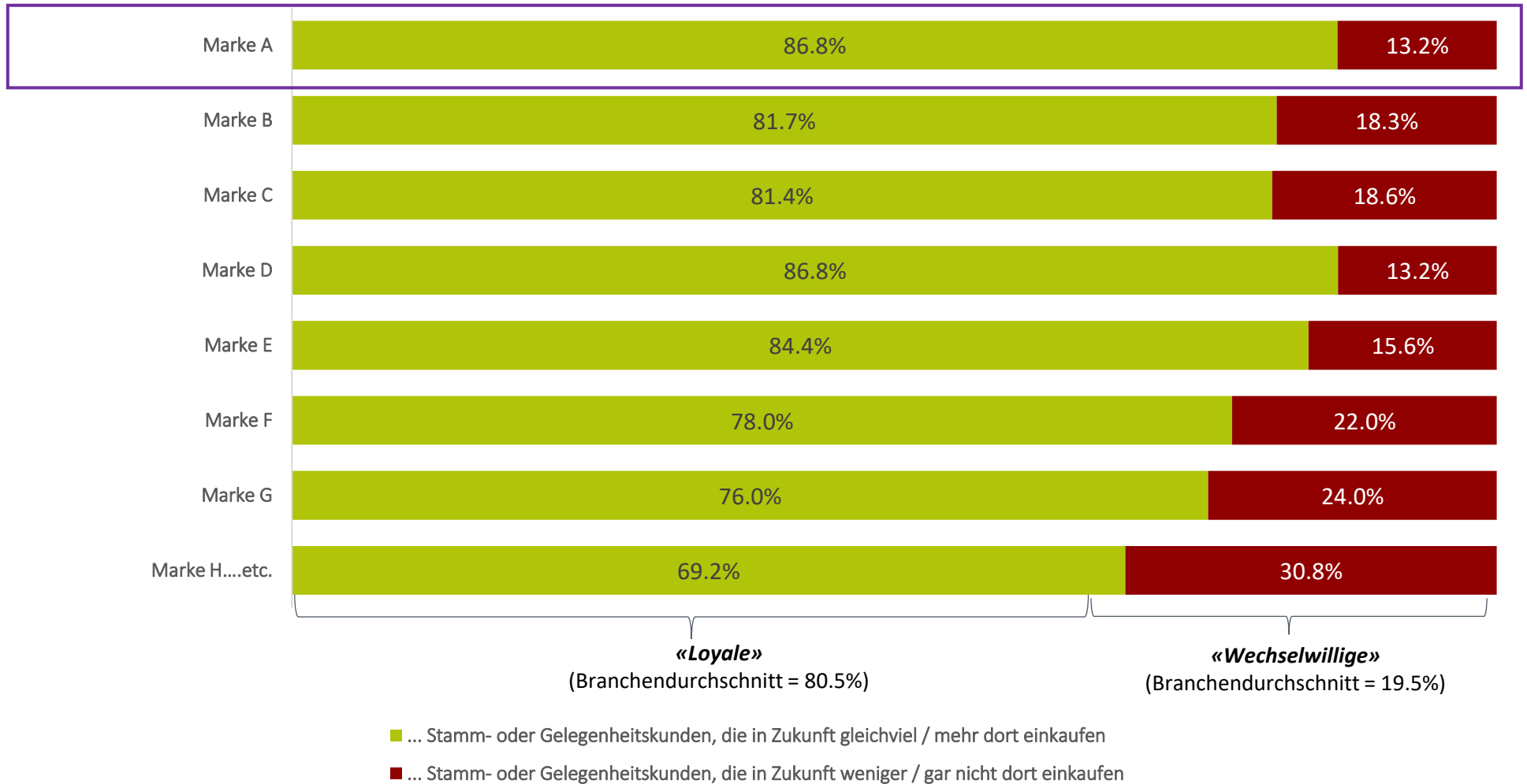
# Anhang Beispiel-Charts



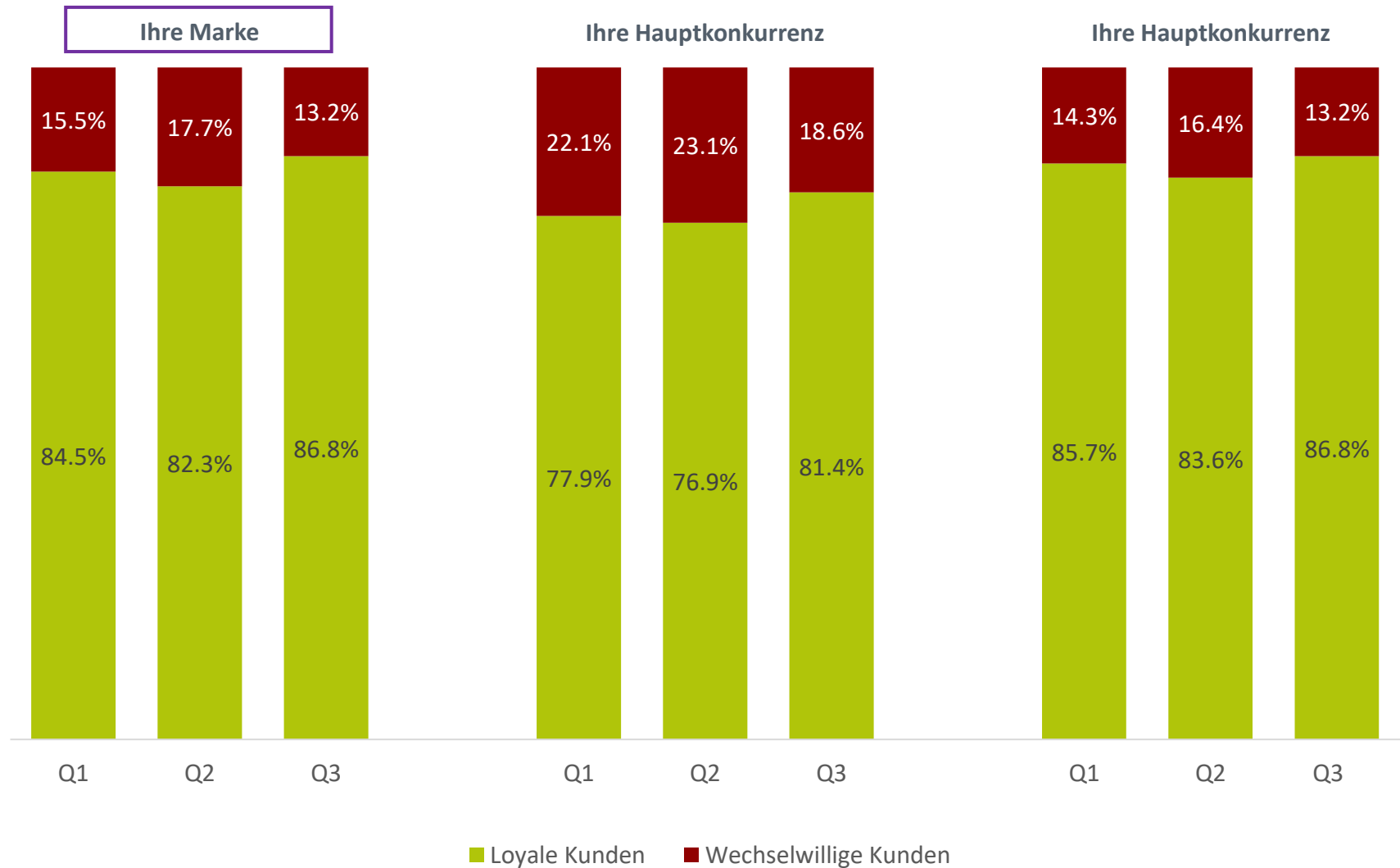
Fiktive  
Daten

**marketagent.**

# Kundentreue im Branchenvergleich

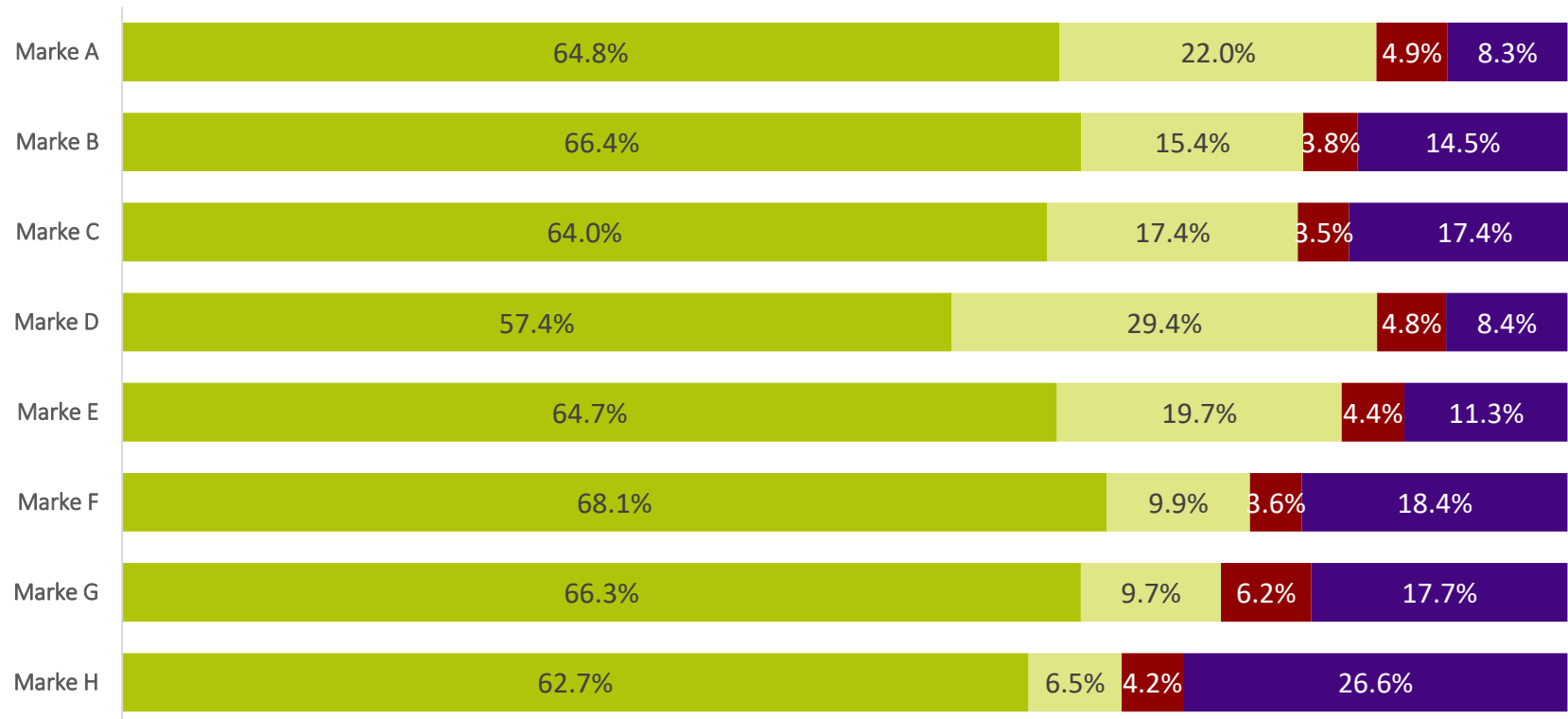


# Entwicklung der loyalen und wechselwilligen Kunden im Zeitverlauf



# «Wechselgefährdete» Kunden im Branchenvergleich

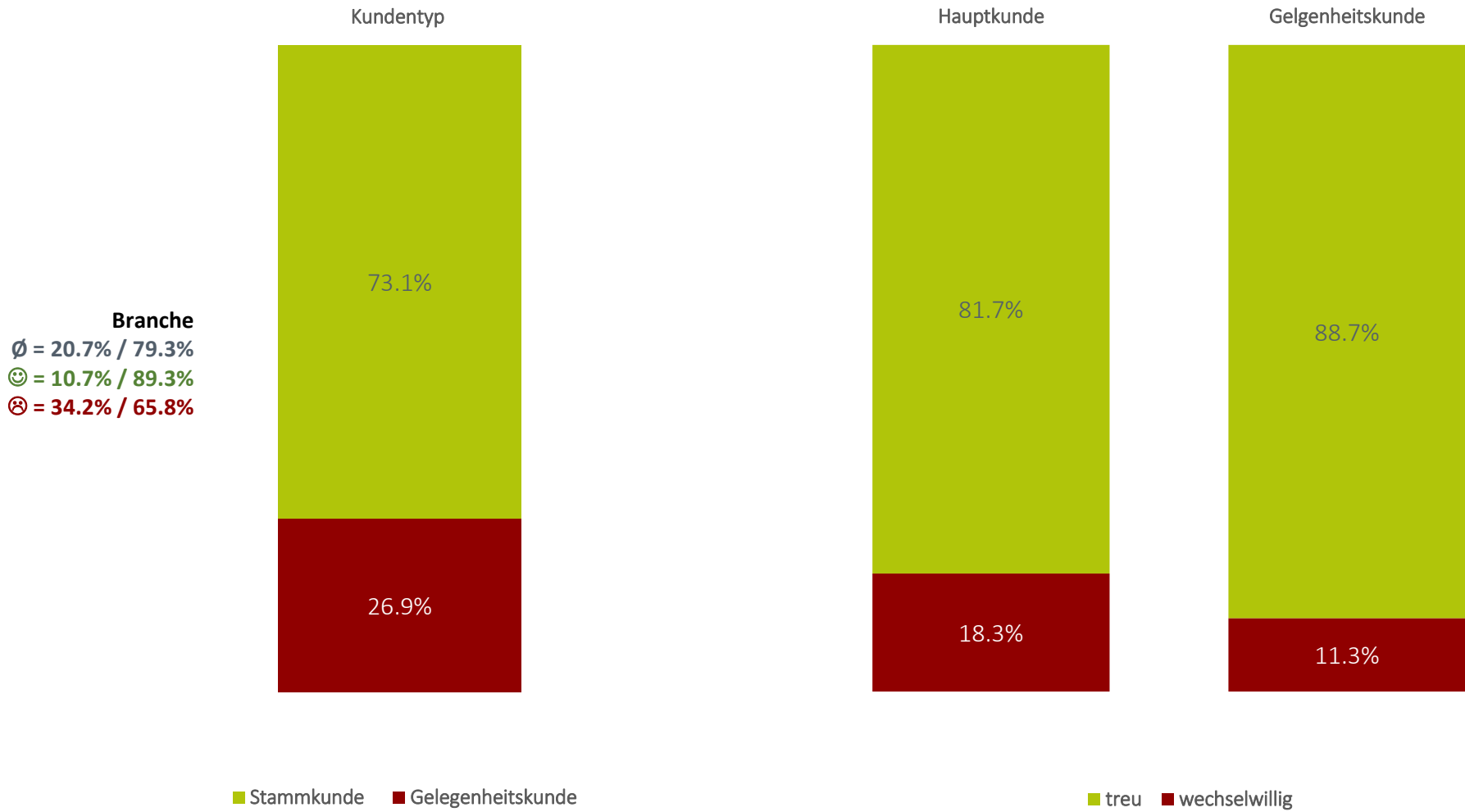
Welche Aussage trifft auf Ihre Kundenbeziehung zu dem jeweiligen Lebensmitteldetailhändler zu? Ich bin...



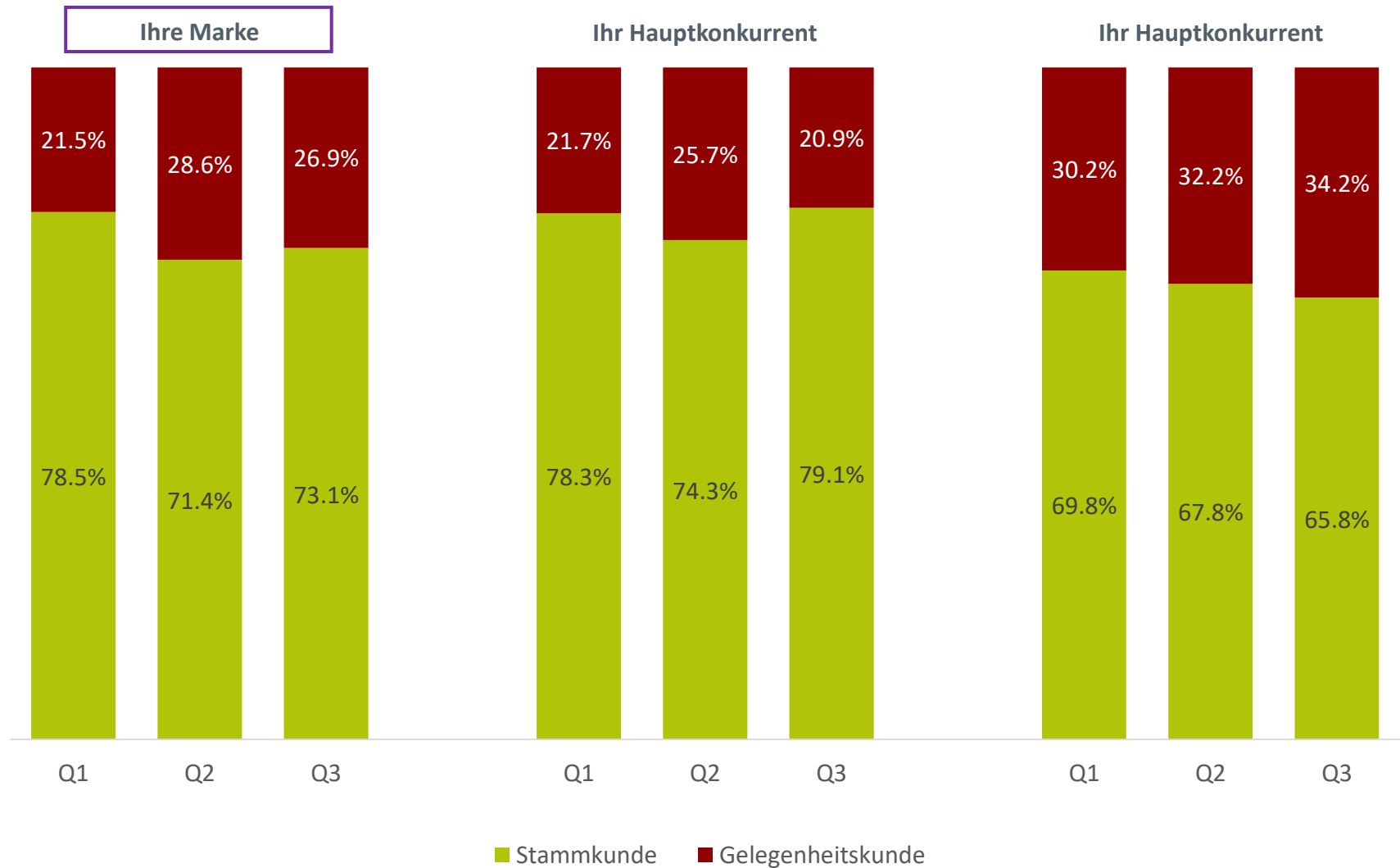
- ... Stammkunde und werde in Zukunft gleich viel / mehr dort einkaufen
- ... Gelegenheitskunde und werde in Zukunft gleich viel / mehr dort einkaufen
- ... Stammkunde, aber werde in Zukunft weniger / gar nicht mehr dort einkaufen
- ... Gelegenheitskunde, aber werde in Zukunft weniger / gar nicht mehr dort einkaufen

# Ihre Marke – «Wechselgefährdung» nach Kundentyp

Welche Aussage trifft auf Ihre Kundenbeziehung zu?



# Entwicklung der Hauptkunden und der Gelegenheitskunden im Zeitverlauf



# Ihre Marke – Demografische Beschreibung der Kundentypen

## *Treue Stammkunden*

Weiblich und männlich

Eher **älter** (mind. 30 Jahre alt)

Vor allem aus der **DE-Schweiz**

Alle Haushaltsgrössen

**Höheres** Bildungsniveau



## *Wechselwillige Stammkunden*

Eher **Männer**

Alle Altersklassen

Sowohl DE-Schweiz als auch FR-Schweiz

Alle Haushaltsgrössen

**Tieferes** Bildungsniveau

## *Treue Gelegenheitskunden*

Weiblich und männlich

Alle Altersklassen

Vor allem aus der **DE-Schweiz**

Alle Haushaltsgrössen

**Höheres** Bildungsniveau



## *Wechselwillige Gelegenheitskunden*

Weiblich und männlich

Alle Altersklassen

Vor allem aus der **FR-Schweiz**

Alle Haushaltsgrössen

**Tieferes** Bildungsniveau

# Conversion: Vom Kunden zum treuen Kunden

