

# Mystery Tests

## Einzelhandel Burgenland - Westungarn

# Gesamtergebnisse

## Juli 2012

## ZIELSETZUNG der Untersuchung

Vergleich von Infrastruktur, Produkt- und Servicequalität an zentralen Einkaufsstandorten im Burgenland und in Westungarn: **Eisenstadt, Oberwart, Sopron und Szombathely.**

## Untersuchte Branchen

- Lebensmitteleinzelhandel
- Sportartikeleinzelhandel
- Textileinzelhandel
- Schmuckeinzelhandel
- DIY – Baumärkte
- Elektro- und Elektronik-Einzelhandel
- Papiereinzelhandel

## Methode

Durchführung von insgesamt 60 Mystery Tests im Zeitraum Mai – Juli anhand eines strukturierten Leitfadens, 40 von Testern aus Österreich, je 20 im Burgenland und in Ungarn, sowie 20 Tests von ungarischen KonsumentInnen im Burgenland, mit der Auflage, in jeder Einkaufsstadt 2 Tests in Geschäften der Innenstadt und 3 am Stadtrand durchzuführen. Die Tester waren an die Branchenauswahl gebunden, konnten die Geschäfte jedoch gemäß ihren Einkaufsgewohnheiten frei wählen. Daher wurden 2 Tests in Siegendorf und einer in Deutschkreutz erfasst.

## HAUPTERGEBNISSE

### Motive der Ungarn für den Einkauf im Burgenland

- **Transparenz in Bezug auf Preis-Leistung**
- **Premium-Qualität**
- **Preisauszeichnung**
- **Verkehrsanbindung**
- **Inszenierung und Sauberkeit**

Für den ungarischen Konsumenten ist beim Einkauf im Burgenland vor allem die Transparenz im Hinblick auf Preis-Leistung und die Verbindlichkeit, Premium-Qualität zu bekommen, wesentlich. Obwohl in Ungarn längst alle führenden Filialisten in den Leitbranchen angesiedelt sind, dominiert das Produktimage der Vergangenheit. Man hat nach wie vor den Eindruck, dass die Produktqualität einer eigens für diesen Markt produzierten 2. Wahl entspricht. Die Transparenz im Hinblick auf Mengenangaben wird in Österreich eindeutiger wahrgenommen, ebenso die Preisauszeichnung, vor allem bei Sonderangeboten, Rabatten und Schlussverkäufen. Der ungarische Konsument hat den Eindruck, er bekommt aktuell im Burgenland mehr und bessere Ware für das gleiche Geld. Ungarn sind sehr preis-sensitiv und hegen hohe Erwartungen an Umtauschmöglichkeiten, die im Burgenland üblich sind, in Ungarn jedoch eher Seltenheit. Die Situation ist derzeit auch geprägt von der Inflation in Ungarn. Die Verkehrsanbindung der Westungarn wird ins Burgenland als eindeutig besser bewertet als jene ins Landesinnere.

## HAUPTERGEBNISSE

### ZITATE Ungarischer KonsumentInnen zum EH im Burgenland

- *In Ungarn gibt es immer eine Möglichkeit, am Preis herumzuschneiden*
- *Im Burgenland gibt es eine klare Preis-, Rabatt- und Sonderangebotspolitik*
- *Dieselbe Schokolade, dasselbe Waschpulver ist in Ungarn von anderer Qualität*
- *Die KonsumentInnen im Burgenland sind angenehmer, ruhiger und organisierter*
- *Die Freundlichkeit der VerkäuferInnen ist kalkulierbar, sie sind besser ausgebildet*
- *Das Sicherheitsgefühl beim Einkauf im Burgenland ist höher*
- *Die Geschäfte sind sauberer*
- *Die Sortimente sind differenzierter und tiefer*
- *Es gibt klare Rückgabe- und Umtauschregeln*
- *Aufgrund des Wechselkurses ist es im Burgenland nominell billiger – gibt den Ungarn ein gutes Gefühl (E 10,-- = HUF 3.000,--). Aufgrund der Inflation steigen die Preise in Ungarn ständig - „Geldillusion“.*















## HAUPTERGEBNISSE

### Wahrnehmungen der burgenländischen Tester in Ungarn

- **Burgenländischer Konsument nicht mehr im Fokus des ungarischen EH**
- **Konsumverhalten der Burgenländer geht Richtung Dienstleistungen**
- **Stadtbild in Sopron ist touristisch, in Szombathely von Einheimischen geprägt**

Jene Geschäfte, die in der Bewertung verglichen mit dem Burgenland gut abschneiden, sind geprägt von der Corporate und Brand Identity der Filialisten (Müller, ARA). Nur vereinzelt wird Deutsch aktiv vom Verkaufspersonal eingesetzt bzw. auf die österreichischen Konsumenten ausgerichtet, wenige Preise sind in E ausgezeichnet. Das Preisniveau liegt etwas, jedoch nicht mehr so deutlich wie in den vergangenen Jahren unter jenem im Burgenland. In den Einkaufszentren, ausgehend von Tesco, wird die Produktqualität als eher hoch und am High-End wahrgenommen, hier gibt es keine Unterschiede, sondern im Gegenteil teilweise andere hochwertige Marken. In den Innenstädten suchen die Einkäufer vergeblich nach heimischen und hochwertigen Marken. Generell haben Frische- und Qualitätsstandards sowie Inszenierung und Produktpräsentation nicht jenen Stellenwert wie im Burgenland. Die Parkplatzsituation wird vor allem an den Stadträndern als „überdimensioniert“ wahrgenommen.

## GESAMTEINDRUCK im Überblick – Burgenland - Westungarn

	Burgenland	Westungarn
Parkplatz		
Ambiente		
Produktqualität		
Freundlichkeit		
Kompetenz, Beratung		
Inszenierung, Sauberkeit		
Gesamteindruck		

Der **EH im Burgenland** punktet bei ungarischen KonsumentInnen vor allem in Bezug auf Produktqualität, Freundlichkeit, Kompetenz und Beratung. Die Bewertung von Sauberkeit und Inszenierung im filialisierten EH ist vor allem ein Kritikpunkt bei österreichischen KonsumentInnen und schlägt sich auf den Gesamteindruck nieder.

## Bewertung von Infrastruktur, Produkt- und Servicequalität

	Eisenstadt	Oberwart	Sopron	Szombathely
Parkplatz	↘	↗	↗	→
Ambiente	→	↑	↓	→
Produktqualität	↗	↑	→	→
Freundlichkeit	↑	↑	↘	↓
Kompetenz, Beratung	↗	↑	↓	↘
Inszenierung, Sauberkeit	→	↗	↘	↘
Gesamteindruck	↗	↑	↓	↘

Die Geschäfte am Standort Oberwart werden in Bezug auf Freundlichkeit und Servicequalität sowie Kompetenz und Beratung besser bewertet als jene in Eisenstadt.

## Detailbewertung nach Städten – alle Branchen und Shops

Bereiche	Ungarn im Burgenland		Burgenländer in Ungarn	
	Eisenstadt	Oberwart	Sopron	Szombathely
Parkplatz	3,0	1,8	1,9	2,1
Ambiente	2,4	1,4	2,9	2,4
Produktqualität	1,7	1,4	2,5	2,1
Freundlichkeit	1,4	1,6	2,7	3,0
Kompetenz, Beratung	1,6	1,0	2,9	2,8
Inszenierung Sauberkeit	2,3	1,8	2,8	2,6
Gesamteindruck	2,1	1,6	3,0	2,7
<b>Gesamtnote</b>	<b>2,1</b>	<b>1,8</b>	<b>2,7</b>	<b>2,5</b>



## Detailbewertung nach Branchen – Ungarn im Burgenland

	Textil	Drogerie	Elektronik	Optiker	Möbel	LEH	DIY
Parkplatz	1,7	2,7	<b>1,0</b>	4,0	2,5	2,5	2,0
Ambiente	1,3	1,8	1,5	3,0	2,5	1,8	3,0
Produktqualität	1,3	1,5	1,5	2,0	1,5	2,0	2,0
Freundlichkeit	1,7	<b>1,3</b>	2,0	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,5</b>	2,0
Kompetenz Beratung	<b>1,0</b>	1,7	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	1,8	2,0
Inszenierung Sauberkeit	1,3	2,0	2,0	<b>1,0</b>	2,0	1,8	4,0
Gesamteindruck	<b>1,5</b>	<b>1,8</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,8</b>	<b>3,0</b>

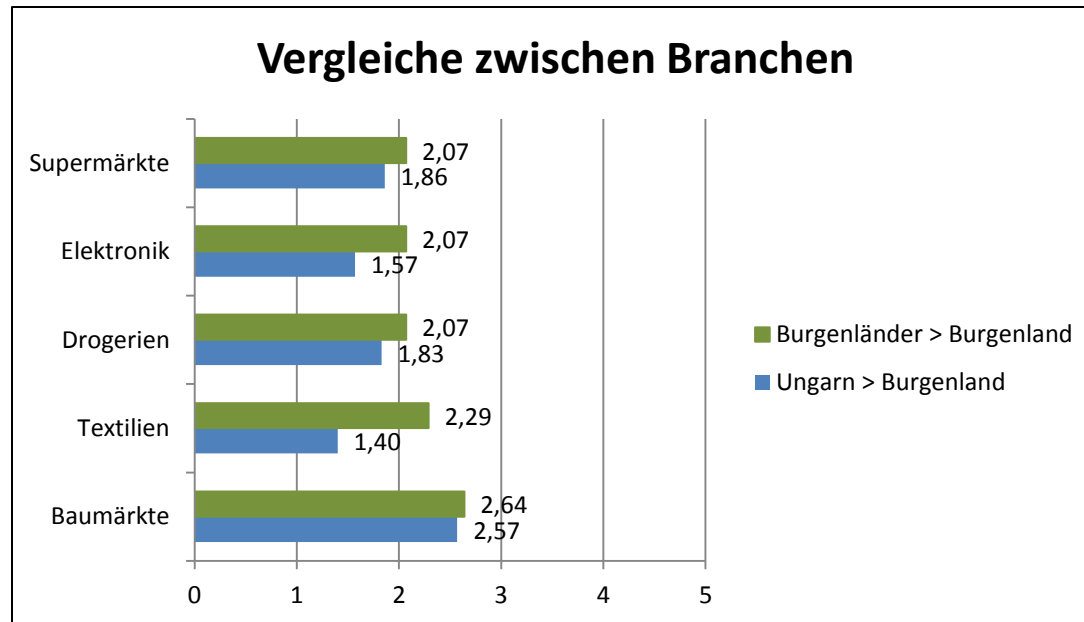
Attraktive Branchen für ungarische KonsumentInnen im Burgenland sind vor allem der **Textil-EH, der LEH und Drogerien/-märkte**. Das Angebot in diesen Bereichen hat in den letzten Jahren sowohl bei Anbietern und Marken aufgeholt, jedoch herrscht in Ungarn nach wie vor das Image vor, die Qualität ein und desselben Produktes wäre auf osteuropäischen Märkten nicht ident mit jener in Österreich bzw. Westeuropa.

## Gesamtbewertung nach Branchen – **Burgenländer in Ungarn**

	Schuhe	Juwelier	Elektronik	LEH	Sport	Drogerie	Möbel
Parkplatz	2,0	3,0	<b>1,0</b>	<b>1,8</b>	2,8	<b>1,8</b>	<b>1,5</b>
Ambiente	3,0	3,5	2,5	2,8	2,8	2,0	2,5
Produktqualität	2,5	2,5	2,0	2,8	2,3	<b>1,8</b>	2,5
Freundlichkeit	<b>1,5</b>	3,0	2,5	3,0	3,5	2,8	3,0
Kompetenz Beratung	2,0	3,0	3,0	3,0	3,5	2,5	2,5
Inszenierung Sauberkeit	2,0	3,5	2,5	2,8	2,8	2,3	3,5
Gesamteindruck	<b>2,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>3,3</b>	<b>2,3</b>	<b>3,0</b>

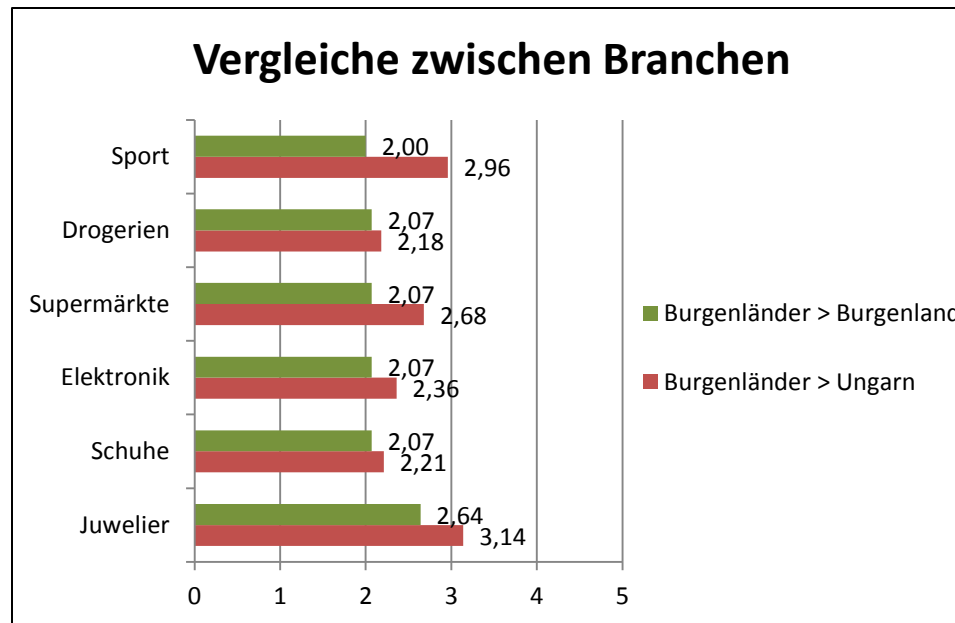
Die burgenländischen Tester merken an, dass vor allem die Innenstadtgeschäfte wenig bis gar nicht auf Käufer aus Österreich ausgerichtet sind und man beispielsweise kaum in Deutsch angesprochen wird. Das Bild im Zentrum von Sopron und Szombathely sei dominiert von Einheimischen.

## Branchenvergleich I – EH im Burgenland



Die Burgenländer bewerten die EH-Branchen im eigenen Land im Einzelnen insgesamt kritischer als ungarische Konsumenten.

## Branchenvergleich II – EH im Burgenland und Westungarn



Im **internen Vergleich der Tests durch Burgenländer** fallen die Bewertungen im Burgenland erwartungsgemäß besser aus als in Ungarn. Am ähnlichsten fällt der Branchenvergleich durch Burgenländer im Drogerien-EH und im Schuhhandel sowie bei Elektronik aus.

## Positionierung Einkaufsstädte – TOP-WERTE bezogen auf den Standort

