



Verbraucher bewerten Lebensmittelhandel

Globus erhält Bestnote bei Kundenzufriedenheit

St.Wendel, 5. November 2012. Das Einzelhandelsunternehmen Globus hat die zufriedensten Kunden. In der repräsentativen Studie „Kundenmonitor Deutschland 2012“ bewerteten Verbraucher ihre Einkaufsstätten unter anderem nach der Qualität der Waren, dem Serviceangebot und der Beratungsqualität der Mitarbeiter. Globus erzielte bei der Gesamtzufriedenheit Platz Eins der Branche und übersprang als einziges Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel mit einem Ergebnis von 1,99 erstmals die 2,00-Marke.

Die Kundenzufriedenheit ist das Wichtigste für jeden Geschäftsleiter eines Globus SB-Warenhauses. Dafür sind in allen Märkten gut eingespielte Teams aus ausgebildeten Fachkräften im Einsatz, die den Kunden bei Fragen weiterhelfen und beraten. Laut „Kundenmonitor Deutschland 2012“ schätzen Verbraucher im Wettbewerbsvergleich insbesondere Service und Produktangebot des Familienunternehmens Globus. Auch bei Auswahl und Angebotsvielfalt sowie der Vielfalt der Sonderangebote schneidet Globus als Bester ab. Rund 15.000 Mitarbeiter in den SB-Warenhäusern, der Koordination (Zentrale) und der Logistik arbeiten täglich daran, dem Anspruch von Globus an Frische und Vielfalt gerecht zu werden. Den Kunden stehen in vielen Märkten Meisterbäckereien und Fachmetzgereien zur Verfügung, die mehrmals täglich hausgemachte Produkte produzieren. Die Mitarbeiter der Frischetheken für Käse und Fisch halten ein vielfältiges Sortiment mit bis zu 400 Käsesorten und über 70 Fischspezialitäten bereit. Zusätzliche Services wie Kosmetik- oder Weinberatung tragen zur Abgrenzung vom Wettbewerb bei.

Kundenmonitor: Repräsentative Studie zur Kundenzufriedenheit

Für die Studie „Kundenmonitor Deutschland“ befragt die ServiceBarometer AG, ein Forschungs- und Beratungsunternehmen, jährlich rund 36.000 Verbraucher aus Deutschland zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen von rund 30 Branchen aus den Bereichen Handel, Finanzdienstleistungen, Infrastruktur, Logistik und Telekommunikation. Rund 11.000 Personen wurden 2012 zu ihren Erfahrungen im Lebensmittelhandel befragt. Der wichtigste Vergleichswert, die sogenannte Globalzufriedenheit, wird mithilfe der Frage „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen des Geschäftes gesamt?“ ermittelt.

Über Globus:

Franz Bruch eröffnete 1828 im saarländischen St. Wendel einen Kolonialwarenladen, den Ausgangspunkt für die Entwicklung des Unternehmens. Zu seinem Grundsatz der fairen und ehrlichen Bedienung bekennen sich alle Generationen.

Das Unternehmen ist konzernunabhängig und eines der führenden Handelsunternehmen in Deutschland. Zur Globus Gruppe gehören im Inland 44 SB-Warenhäuser, ein Globus Drive, 78 Baumärkte und neun Elektrofachmärkte. In Tschechien und Russland ergänzen 21 Vollsortimenter, in Luxemburg zwei Baumärkte die Standortanzahl. Im Geschäftsjahr 2011/2012 erreichte die Globus Gruppe eine Umsatzsteigerung um 4,5 Prozent auf rund 6,46 Mrd. Euro.

Globus beschäftigt insgesamt 32.500 Mitarbeiter, davon sind 94 Prozent sozialversicherungspflichtige Voll- und Teilzeitkräfte. Seit 2008 tragen die Globus SB-Warenhäuser in Deutschland das Zertifikat „berufundfamilie“ für ihre mitarbeiterorientierte Personalpolitik. Weitere Informationen unter www.globus.de

Pressekontakt:

Globus Holding GmbH & Co. KG | Leipziger Str. 8 | 66606 St. Wendel

Uta Lipinski | Verantwortliche für ext. Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

E-Mail: u.lipinski@globus.net | Fon: 06851-9093 319