

Schlussbericht der Kundenbefragung für die Marktlücke GmbH

Im Mai und Juni 2014 führte die Kampagnenforum GmbH im Auftrag der Marktlücke GmbH zwei Umfragen durch: in ihrem Laden an der Schipfe und in ihrem Restaurant Kantine Hermetschloo in Altstetten.

Die Ziele der Umfragen waren die Kundenzufriedenheit herauszufinden für die Qualitätssicherung und um daneben den Kunden langfristig besser zu informieren, um letztendlich das Potenzial für Verbesserung zu schaffen.

660 Personen nahmen an beiden Umfragen teil: 336 Personen im Restaurant und 324 Personen im Laden. Bei der Auswertung bewertet wurden im Restaurant Kantine 281 Fragebögen und im Laden 209 Fragebögen.

Zusammenfassung Umfrage Laden an der Schipfe

Die Mehrheit der Befragten (82.78%) sind weiblich und über 51 Jahre alt (42.11%).

Mehr als ein Drittel der Befragten (39,71%) kommen per Zufall zum Laden, gefolgt von 32,54% auf Empfehlung. Der erste Eindruck von dem Geschäft wird von allen Teilnehmenden als positiv beurteilt. Mehr als die Hälfte der Befragten besuchen den Laden 3 – 5x pro Jahr, 36,36% kommen 1x pro Jahr. Der Hauptgrund, um den Laden zu besuchen ist, um Geschenke zu finden (85.65%) und um dort einzukaufen, weil die Marktlücke eine Sozialfirma ist (74.16%). Vom guten Design sind 69.86% überzeugt, während 54.07% angeben, Recycling-Produkte kaufen zu wollen. 51.20% der Befragten sind überzeugt von der guten Qualität der Produkte.

2/3 der Befragten (67.94%) finden die allgemeine Erscheinung (Schaufenster, Auslagen, Einrichtung) sehr gut. Die Freundlichkeit des Empfangs finden ebenfalls mehr als die Hälfte der Befragten sehr gut. Die Schnelligkeit der Bedienung beurteilt die Mehrzahl der Befragten (58.85%) als gut, während knapp die Hälfte der Befragten (47.37%) die Beratung durch die VerkäuferInnen als gut empfinden. Über die Hälfte der Befragten (60.77%) findet die Qualität der Produkte sehr gut und knapp die Hälfte der Befragten (50.24%) heissen die Vielfalt der Auswahl als gut. 65,55% betrachten das Preis-/Leistungsverhältnis als gut und mehr als die Hälfte der Befragten (56.94%) ist im Allgemeinen sehr zufrieden mit dem Laden.

Fast alle Befragten (nur 1 Person nicht) sind zufrieden mit den gekauften Produkten, würden wieder in der Marktlücke einkaufen und diese auch weiterempfehlen.

Ein Drittel der Befragten hat Verbesserungsvorschläge. Diese reichen von Rückmeldungen (z.B. ein zu hoher Preis), über Kommentare oder Wünsche zu Produktergänzungen.

Bei der Fragegruppen zum Wissen überzeugen die Antworten ebenso: Die Mehrheit der Befragten (78.47%) weiss, wer die Marktlücke betreibt und dass es ebenso ein Restaurant in Altstetten gibt. Jedoch war mehr als die Hälfte der Befragten (54.07%) noch nicht in dem Restaurant.

Knapp 80% wissen, dass bei der Marktlücke Frauen für den ersten Arbeitsmarkt qualifiziert werden. Über diese Integrationsarbeit möchten $\frac{3}{4}$ der Befragten mehr erfahren.

Zwar kennen mehr als $\frac{3}{4}$ der Befragten die Website des Ladens, jedoch mehr als die Hälfte kennt den Onlineshop nicht. Ebenso zur Facebook-Präsenz, diese kennen fast 90% der Befragten (89.00%) nicht. Mehr als 2 Drittel der Befragten (69.86%) erhalten jedoch den Newsletter.

Handlungsempfehlungen

- „gute Bedienung“, „grosse Auswahl und Vielfalt der Produkte“ sind nur der letzte und vorletzte Platz im Ranking zu den Beweggründen
- Andere Zielgruppe erschliessen? Die Hauptgruppe sind bisher Frauen über 51 Jahre und Laufkundschaft, die wenig Kontakt zu Onlineshop und den sozialen Medien haben
- Marketing und Öffentlichkeitsarbeit: Onlineshop: kennen 53,59% nicht, Facebook: kennen 89% nicht, Kantine kennen 54,07% nicht

Wir sehen Verbesserungspotential in den folgenden Bereichen:

1. Beratung durch die VerkäuferInnen
2. Eine grössere Vielfalt der Auswahl
3. Regelmässiger und mehr Informationen über Integrationsarbeit
4. Mehr Marketing und Öffentlichkeitsarbeit für den Onlineshop, die sozialen Medien und das Restaurant Kantine Hermetschloo

Zusammenfassung Umfrage Restaurant Kantine Hermetschloo

Die Befragten sind zu 50.53% weiblich und 49.47% männlich. Die meisten Gäste (30,60%) sind zwischen 31 und 40 Jahren alt, gefolgt von Personen über 51 Jahren (28,83%).

Die meisten Gäste kommen auf Empfehlung (32,38%) oder weil sie ein Atelier im Haus haben (29,18%). Der erste Eindruck bei ihrem ersten Besuch ist bei allen Teilnehmenden sehr positiv. Die Gründe für den Besuch sind vielfältig: Die Mehrheit der Befragten kommt wegen des guten Essens (78,29%), gefolgt von der guten Atmosphäre (67,97%). Die meisten Gäste (38,79%) kommen 1-3x die Woche, während 32,38% seltener kommen. Über die Hälfte der Befragten 56.23% gibt an, dass Freunde/Bekannte und/oder Arbeitskollegen, die Kantine nicht besuchen. Die Preise, der weite Weg und dass der Arbeitsort woanders liegt, sind die meistgenannten Gründe.

Die Beurteilung fällt sehr positiv aus: Mehr als die Hälfte (55,67%) findet die allgemeine Erscheinung sehr gut und über 60% der Befragten (61.92%) beurteilen die Freundlichkeit des Personals als sehr gut. Überraschend 73.67% finden die Qualität des Essens sehr gut. Fast die Hälfte der Befragten (48,04%) finden die Schnelligkeit gut. Als befriedigend beurteilen es 16 Personen (= 5,69%). Die Bedienung und Beratung wird von fast der Hälfte der Befragten (47,33%) als sehr gut empfunden.

2/3 der Befragten beurteilt die Vielfalt des Essen als sehr gut und 2/3 sind allgemein sehr zufrieden. 40,57% befinden das Preis-/Leistungsverhältnis als gut, allerdings ist es für 16,73% (= 47 Personen) nur befriedigend.

Für fast die Hälfte der Befragten (41.99%) ist die Lage gut, für 22,43% (= 63 Personen) ist sie befriedigend und für 8,19% (= 23 Personen) sogar unbefriedigend. Mehr als die Hälfte der Befragten (52,67%) findet die Öffnungszeiten gut, für 11,74% (= 33 Personen) sind sie befriedigend und für 2,85% (= 8 Personen) sogar unbefriedigend.

Im Sinne eines Gesamturteils wird als speziell gut an erster Stelle die Qualität beurteilt, gefolgt von der Atmosphäre und an dritter Stelle dem Angebot. Ort und Bedienung sind auf dem 4. und 5. Platz. Fast alle Befragten, ausser 3, würden die Kantine weiterempfehlen.

121 Personen gaben an, dass sie gern zu einer anderen Öffnungszeit kommen würden. Die Mehrheit (= 84 Personen) zwischen 16 und 17Uhr. Ein Drittel der Befragten hat Verbesserungsvorschläge und Rückmeldungen. Diese sind sehr unterschiedlich. Hauptkritikpunkte sind: Kosten, Grösse der Portionen im Verhältnis zum Preis, Lärm, schlechte Luft/mangelnde Belüftung, einfachere Menus für kleineren Preis.

Bei der Fragegruppen zum Wissen überzeugen die Antworten ebenso: Die Mehrzahl der Befragten weiss, dass die Marktlücke die Mutterfirma ist und dass die Marktlücke auch einen Laden betreibt, knapp die Hälfte (48,04%) kennt auch die Werkstatt. Mehr als die Hälfte der Befragten (54,80%) kennt den Laden an der Schipfe.

Die Mehrzahl der Befragten weiss ebenso, dass im Restaurant Kantine Hermetschloo Frauen für den ersten Arbeitsmarkt qualifiziert werden. Über diese Integrationsarbeit informiert werden möchten allerdings nur 38.08%.

Knapp die Hälfte gibt an, dass man ein Sitzungszimmer mieten kann und die Mehrheit weiss, dass man weitere Räumlichkeiten mieten kann. 2/3 der Befragten kennen die Website, den Newsletter erhält jedoch die Mehrzahl der Befragten (61,92%) nicht. Auch nur 9,25% kennen die Facebook-Seite, über 90% kennt sie nicht.

Handlungsempfehlungen

Kantine:

- Preis-/ Portionsgrössen/Leistung ist ein grosses Thema, wäre evtl. ein Budget-Essen (z.B. Pasta-Tag 1x Woche) denkbar?
- Marketing und Öffentlichkeitsarbeit: 2/3 der Befragten erhält nicht den Newsletter, über 90% kennt die Facebook-Seite nicht!
- Schnelligkeit des Personals verbessern/Bedienung macht nur den letzten Platz aus Ranking um „Was gefällt Ihnen speziell gut?“!

Wir sehen Verbesserungspotential in den folgenden Bereichen:

- Preis und Portionsgrössen
- Anpassung der Öffnungszeiten
- Mehr Marketing und Öffentlichkeitsarbeit für die sozialen Medien, das Mieten des Sitzungszimmer und um auch andere Kunden anzuziehen, die keinen Bezug zum Haus/Gegend haben

Zusammenfassung Umfrage Kantine Anlässe

In der Umfrage zum Restaurant Kantine Hermetschloo gab es eine spezielle Fragegruppe für den Bereich Anlässe.

6.41% (18 Personen) geben an, schon an einem von der Marktlücke organisierten Anlass gewesen zu sein. Einen Anlass im Restaurant Kantine Hermetschloo selbst durchgeführt haben allerdings nur 2.14% (6 Personen).

Die Hauptgründe für einen Anlass im Restaurant Kantine waren die Dachterasse und Aussicht; die Einrichtung; es gibt wenig Einschränkungen wegen Lärm (Nachbarn) und die Unterstützung einer Sozialfirma. Die Lage, der Preis und das kulinarische Angebot werden als letztes genannt.

50% beurteilen das Preis-Leistungsverhältnis als sehr gut. 100% der Befragten beurteilen die Betreuung vor ihrem Anlass als sehr gut. Die Betreuung nach ihrem Anlass empfinden 50% der Befragten als sehr gut und ein Drittel als gut.

Speziell gut gefallen hat den Befragten vor allem die Aussicht, Terrasse, Lage und die gute Atmosphäre. Alle Befragten würden die Kantine für Anlässe weiterempfehlen.

Handlungsempfehlungen

Auch hier gäbe Verbesserungspotential, z.B. eine breite Bekanntheit über die Möglichkeit einen Anlass im Restaurant Kantine Hermetschloo durchzuführen, d.h. Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für dieses Angebot oder eine Verbesserung des Preis-Leistungsverhältnisses.