



Da bin ich mir sicher.



Über 250.000 Bewertungen: HOFER-Kunden sind sehr zufrieden

Direktes Feedback: HOFER-Kunden können ihr Einkaufserlebnis online bewerten. Dazu hat der Lebensmittelhändler die Plattform „Meine Meinung. Mein HOFER“ ins Leben gerufen. Neben der Möglichkeit, dem Unternehmen Lob, Kritik und Anregungen auszusprechen, gibt es auch etwas zu gewinnen: Je Bundesland können sich drei Teilnehmer über jeweils 300 Euro Warengutscheine freuen.

(Sattledt, 12. Oktober 2017; HOFER) Die Zufriedenheit seiner Kunden hat für HOFER oberste Priorität. Aus diesem Grund startete der Lebensmittelhändler die Plattform „Meine Meinung. Mein HOFER“. Das Angebot wird von den Kunden hervorragend angenommen: Bis dato haben mehr als 250.000 Personen an der Online-Umfrage teilgenommen.

Kunden sollen mitreden können

Wer sich anmeldet, hat auf „Meine Meinung. Mein HOFER“ die Möglichkeit, sein Einkaufserlebnis schnell und unkompliziert zu bewerten. Wünsche und Anregungen der Konsumenten kommen so direkt beim Unternehmen an. Neben Rückmeldungen zur Verfügbarkeit und Qualität der Produkte in „ihren“ Filialen können HOFER-Kunden in sämtlichen Bereichen Verbesserungspotenzial aufzeigen und HOFER mitteilen, welche Produkte sie sich für die Zukunft wünschen. Als Dank für das Feedback haben jeden Monat drei Gewinnspielteilnehmer pro Bundesland die Chance, Einkaufsgutscheine im Wert von jeweils 300 Euro zu gewinnen.

Aktuelle Ergebnisse

Und das Feedback fiel bisher äußerst positiv aus: 98 Prozent der Befragten sind mit dem Einkaufserlebnis bei HOFER zufrieden, 82 Prozent davon sogar sehr. Besonders erfreulich: die Freundlichkeit der Mitarbeiter wurde bei den Beurteilungen lobend hervorgehoben. Zu den Top-Kategorien im Kundenranking zählen außerdem die Geschwindigkeit an der Kasse und die Sauberkeit in der Filiale. Hoch im Kurs stehen bei HOFER-Kunden Produkte aus der Kühlung und der Tiefkühlung sowie Brot und Gebäck aus der BACKBOX. Am teilnahmefreudigsten zeigen sich aktuell die Niederösterreicher, während sich die am besten bewertete Filiale in der Steiermark befindet.

Diese positiven Trends bestätigt auch die Studie der GfK Verbraucherforschung vom Juni 2017, die zeigt: Neun von zehn österreichischen Haushalten kaufen regelmäßig bei HOFER ein. Das unabhängige Markt- und Meinungsforschungs-Institut Kantar TNS Austria* veröffentlichte vor wenigen Tagen die Ergebnisse einer repräsentativen Studie: HOFER ist „Best Retailer 2017“ und somit das zweite Jahre in Folge auf Platz 1. Die Österreicher haben HOFER klar zum Gesamtsieger im Lebensmitteleinzelhandel gewählt. Die Höchstpunktzahl von 100 erreichte HOFER unter anderem in den Kategorien Preis, Personal und Infrastruktur.

* Die von Kantar TNS Austria durchgeführte Studie wurde vom Handelsmagazin CASH in Auftrag gegeben.

