

Auswertung „Kundenumfrage“

Bäckerei Immerfrisch
Gipfelgasse 9
1212 Gipflingen



- Umfrage vom Juli 2013
- Verteilte Fragebögen: 200 Ex.
- Rücklauf: 117 Ex. = 58,5 %

Auswertung Kundenumfrage Bäckerei Immerfrisch, Gipflingen

Die Antworten resultieren aus 117 ausgefüllten Fragebogen

Alter ca.	bis 24	25 - 45	46 - 65	65 +
	7	61	33	15
	6.0%	52.1%	28.2%	12.8%

Anzahl Personen im Haushalt	1	2	3 od. 4	5 +
	8	43	40	22
	6.8%	36.8%	34.2%	18.8%

Wo verpflegen Sie sich tagsüber	zu Hause	auswärts an der Arbeit
	98	14
	83.8%	12.0%

Wie oft kaufen Sie pro Woche bei uns ein?

3 - 4 x pro Woche	61	52.1%
5 - 6 x pro Woche	30	25.6%
1 - 2 x pro Woche	23	19.7%
nicht wöchentlich	2	1.7%

Zu welcher Tageszeit?

vormittags	52	44.4%
unterschiedlich/unregelmässig	32	27.4%
früh morgens	30	25.6%
abends	18	15.4%
nachmittags	18	15.4%
mittags	2	1.7%

Wie finden Sie unser Geschäft?

	sehr gut	gut	so so, la la	unbefriedig end
die Freundlichkeit unserer MitarbeiterInnen	110	7		
die Kompetenz unserer MitarbeiterInnen	98	18	1	
die Frische unserer Produkte	92	25		
das Erscheinungsbild unserer MitarbeiterInnen	90	26	1	
unsere Öffnungszeiten	90	25	2	
unser Angebot	80	37		
die Konstanz der Produkte-Qualität	77	38		
die Abwechslung in unserem Angebot	66	47	4	

Bemerkungen:

- Es schmeckt immer sehr gut!
- Brot und Backwaren sind super und auch tolle Ideen, einfach Spitze!
- Besser kann man es nicht machen.
- Die Freundlichkeit der MitarbeiterInnen ist sehr, sehr gut!
- Das Angebot ist für den kleinen Laden gut.
- Alles bestens

Wie beurteilen Sie unsere Produkte?

	sehr gut	gut	so so, la la	unbefriedig end	kenn' ich nicht	kauf ich nicht
unsere Brote	82	33	1		1	
unsere Hausspezialitäten	77	24			10	4
unsere Pâtisserie und Torten	68	33	3		3	9
unsere Sandwiches	64	27	3		5	18
unsere Kleinbrote (Gipfeli, Weggli, etc.)	61	49	5			2
unsere Snacks, Wähen/Fladen, Pizzen etc.	48	50	6		3	9

Bemerkungen:

- Schwarzbrot, Roggenmischbrot und Sauerteigbrot fehlen
- Es ist alles perfekt
- Behaltet diese Qualität
- Gipfeli und Brote manchmal etwas dunkel gebacken
- Sandwiches lieber ohne Salate und Tomaten
- Das Fyrabigbrot ist sehr gut
- Ein gutes, normales Schwarzbrot ist für uns sehr wichtig, und das findet man hier, Kompliment
- Die Torten sehen immer sensationell aus
- Viele verschiedene Ideen bei der Torten- und Patisserie-Dekoration

Was gefällt Ihnen an unserem Geschäft am besten?

freundliche Bedienung	97	82.9%
Qualität und Frische	64	54.7%
Produktevielfalt/Abwechslung	44	37.6%
Standort	19	16.2%
Öffnungszeiten	12	10.3%
Ambiance	12	10.3%
Parkmöglichkeit	1	0.9%

Was ist für Sie am wichtigsten?

Qualität und Frische	90	76.9%
Freundlichkeit	77	65.8%
Produktevielfalt/Abwechslung	29	24.8%
Beratung	16	13.7%
Preis	12	10.3%
Ambiance	9	7.7%

Was gefällt Ihnen weniger gut oder gar nicht?

- Sehr zufrieden / alles positiv / alles OK / nichts auszusetzen	10
- Die engen Platzverhältnisse	6
- Öffnungszeiten (hätte gerne samstags bis 15.00 h offen)	1
- Sonntag geschlossen	1
- Wenig Parkplätze	1
- Dass die Lehrlinge jedem DU sagen	1
- Etwas kalt im Laden	1
- Papierkorb draussen fehlt	1
- Mangelnde Deklaration woher Früchte und Gemüse stammen	1
- Für Kinderwagen etwas eng	1
- Dass man mehrmals "hallo" sagt	1

Was finden Sie bei uns am besten?

- Die Herzlichkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter und Inhaber, tolles Team	30
- Die Produktevielfalt / Angebot	13
- Das gute Brot (speziell erwähnt: Baguette, Roggenbrot mit Nüssen, Maisbrot, Gipfeli)	10
- Die Flexibilität (Spezialwünsche, auch Sonntagswünsche etc.)	9
- Alles, besser geht's nicht	9
- Die Geschenks-Ecke / Geschenksartikel / tolle Päckli	8
- Die Ambiance, persönlich, man fühlt sich willkommen, wird mit Namen begrüsst	8
- Die leckeren Backwaren (Apfel-/Nussgipfel, Nussstollen, Pâtisserie, Torten, Käsefladen)	7
- Die grosse Brotauswahl / Brotvielfalt	6
- Qualität und Frische sind perfekt / Top Qualität	4
- Kurze Wartezeit, schnelle, prompte Bedienung, gezielter Einkauf möglich	4

- Kundenfreundlichkeit, Aufmerksamkeit, Service (z.B. Zusammenarbeit an Anlässen)	4
- Der Standort / Laden im Dorf	4
- Sehr innovativ, auch mal was Neues, immer auf dem neuesten Stand	3
- Die Öffnungszeiten	3
- Das Feierabendbrot ab 16.00 h / Brot bis Ladenschluss	3
- Ideenreiche Beratung / Beratung zu speziellen Anlässen	2
- Die Kinderfreundlichkeit	2
- Die Dekoration / super dekoriert	2
- Spruch des Tages	1
- Gefüllte Baguettes	1
- Die Sauberkeit	1
- Die regionalen Produkte (Most, Honig, Eier)	1
- Die Pralinen	1
- Die Lehrlinge	1
- Die Eierbrötli	1
- Die Diversität in allem Frischen	1
- Die Aktionen	1
- Die Abwechslung	1
- Dass man schon am Morgen früh eigentlich alles bekommt	1

Was können wir besser machen?

- Nichts / Alles bestens / Bleibt so wie Ihr seid / Weiter so	17
- Die Gipfeli, Weggli und Zöpfe (sind teilweise etwas trocken)	3
- Spezialitäten aus der Region / mehr regionale Produkte	2
- Kleine Kaffeecke	
- Die Pâtisserie trifft nicht meinen Geschmack	
- Evtl. Bio-Artikel-Angebot ausdehnen	
- Berliner weniger dunkel backen	
- Gurke im Sandwich zwischen das Fleisch legen, damit Brot nicht nass wird	
- Nach dem Nase putzen Hände waschen	
- Für ein neues Verpackungspapier nicht den Finger im Mund befeuchten	
- Brot wird ohne Handschuhe angefasst	
- Laden teilweise etwas kalt	
- Mehr Abwechslung (z.B. Tageshit, Wochenhit)	
- Das Angebot dürfte noch erweitert werden	
- Die Öffnungszeiten (freitags 13.30 statt 14.00 h öffnen)	
- Verkaufsraum vergrößern	
- Sie dürften auch einmal Betriebsferien machen	
- Die belegten Brötli (Eier, Salami usw.); dürften etwas mehr belegt sein	
- Pizzen und Fladen nicht nur freitags	

Was möchten Sie bei uns zusätzlich kaufen können?

Geschenksartikel / "Mitbringsel"	16
Zmittag-/Znacht-Sortiment	14
Früchte (Äpfel, Bananen etc.)	12
Halbgebackene Brötli, Gipfeli, Zöpfe	12
Milchprodukte (Jogurt, Käse etc.)	11
Salatauswahl	10
Fyrabig-Brot	8
Hausspezialitäten	8
Getränke/Kaffee zum Mitnehmen	8
Sandwiches/Snacks/Müesli	8
Früchte-/Käsekuchen, Pizzen	8
Mini-Pâtisserie	8
gefüllte Partybrote	8
Vollkornbrot/-Gebäck	7
Pâtisserie und Tortenstücke	7
Apéro-Gebäcke (auf Bestellung)	7
Kleinere Spezialbrote	5
Spezialbrote	5
Tiefkühlprodukte zum selber Backen	5
Fruchtsäfte	4
Frühstücksartikel (Confiture etc.)	4
Pralinés, Confiserieartikel	4
Torten/Desserts (auf Bestellung)	3

Zusätzliche Nennungen:

Baguette	1
Dinkelbrötli	1
Figurbewusste Brote (wenig Kohlenhydrate)	1
Demeter-Produkte	1

Bemerkungen:

Es gibt ja dies alles schon! / Alles OK / super Angebot / passt alles / sehr vielseitig etc.

28

Was wünscht man sich noch mehr?

Lesen Sie die Angebote auf unseren Tafeln?

ja	55	47.0%
nicht immer	54	46.2%
nein	8	6.8%

Bemerkungen:

- Jeden Tag den Spruch / die Weisheit des Tages (5 x erwähnt)

- Die Tafeln stehen vorne und ich komme immer von hinten ans Geschäft heran

Wie fühlen Sie sich in unserem Geschäft?

sehr wohl	110	94.0%
mehr oder weniger wohl	7	6.0%
unwohl	0	0.0%

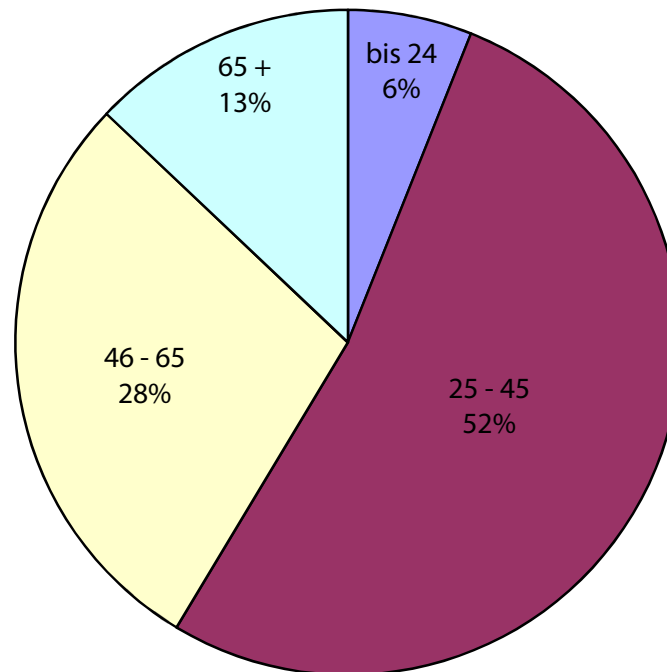
Bemerkungen:

- Zu wenig Platz für die Präsentation der Ware; die Kunden kommen kaum aneinander vorbei.
- Immer gut aufgehoben
- Kenne kein anderes Geschäft mit so freundlichen Mitarbeitern
- Manchmal etwas eng, vor allem bei mehreren Kunden
- Schwierig mit dem Kinderwagen durchs Geschäft zu fahren
- Klein aber fein!
- Auch meine Kinder finden es toll, sie gehen gerne alleine einkaufen, denn sie werden als normale Kunden behandelt.

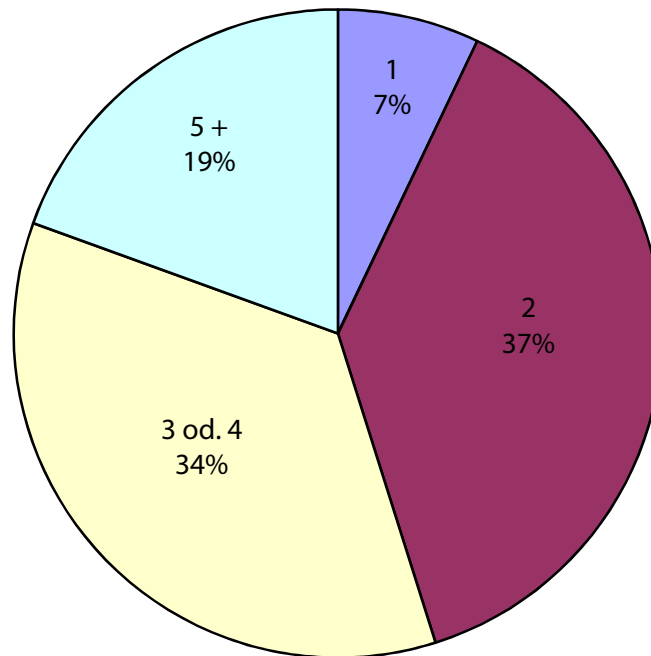
Was Sie noch sagen wollten:

- Ihr macht das super / Weiter so / So bleiben / Alles bestens / Für mich stimmt's / Sehr zufrieden 12
- Super Geschäft / Geschäft zum Weiterempfehlen 2
- Ich finde, so ein Geschäft kann man sonst weit suchen. Gratulation!
- Finde es super, dass es Ihren Laden gibt.
- Kenne keinen freundlicheren Bäckerei-Laden.
- Kaufen unsere Lebensmittel fast ausschliesslich im Dorf.
- Ein tolles Lädli mit viel Charme.
- Macht weiter wie bisher, es ist super so ein Geschäft im Dorf zu haben.
- Danke für den tollen Service.
- Schön, dass es so eine Vielfalt an Angebot in unserem Dorf gibt.
- Das ganze Team ist sehr kundenfreundlich!
- Hier ist der Kunde König.
- Schöner Dorfladen, leider etwas klein.
- Danke! Bleibt uns lange erhalten!
- Es ist toll, dass es noch einen so freundlichen Nahversorger gibt!
- Das Geschäft ist so sympathisch wie die Angestellten, Note 1+
- Gute Zeugnisse für Chefs sind langjährige Mitarbeiter!
- Ein guter Laden, wo man auch kleinere Kinder mit dem Postzettel und Geld einkaufen lassen kann.
- Es ist viel wert einen kleinen Maxi-Laden im Dorf zu haben.
- Top Umgang mit kleinen Kunden!
- Ich fühle mich sehr wohl und wir werden immer mit Namen begrüsst.
- Super freundliches Personal, manchmal eher zu freundlich!
- Wir sind rundum zufrieden. Danke, dass wir so einen schönen Laden in unserem Dorf haben!
- Hier kaufen wir sehr gerne ein.

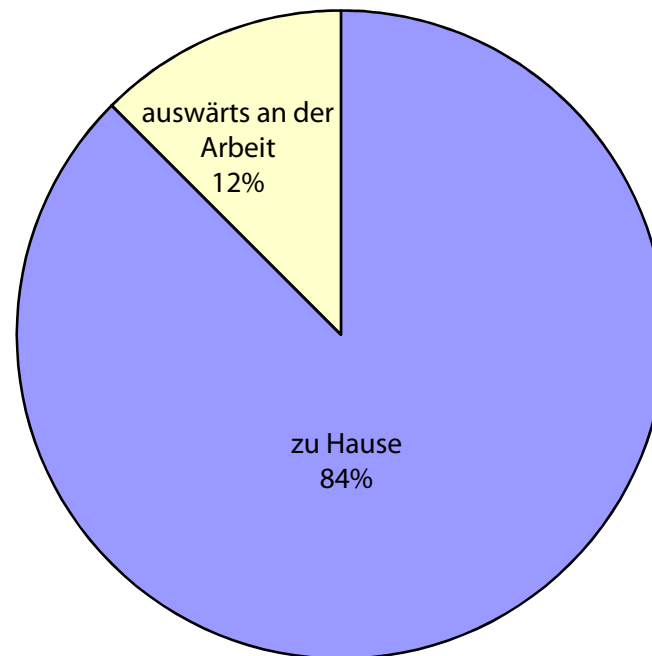
Alter der befragten Personen



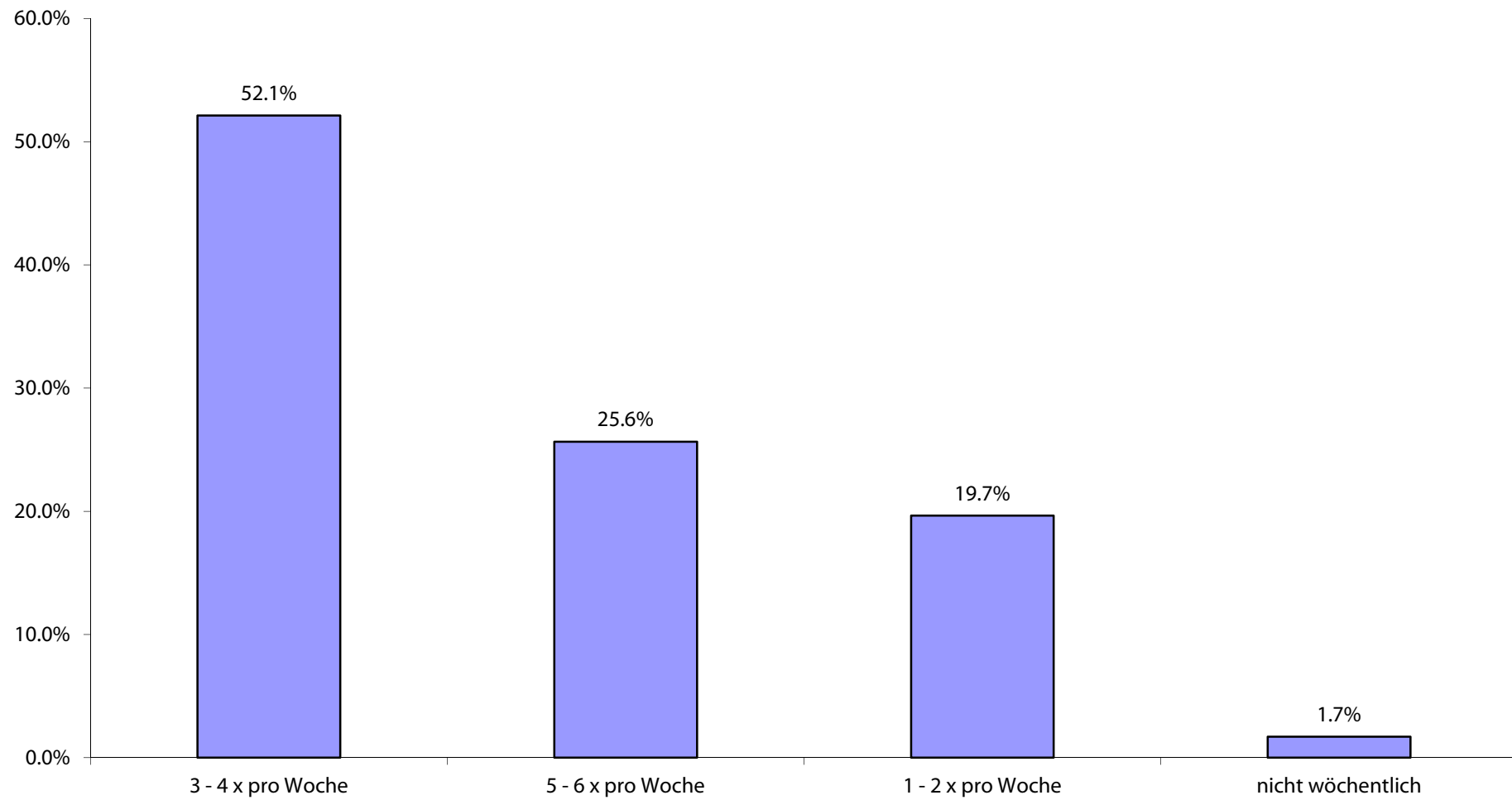
Anzahl Personen im Haushalt



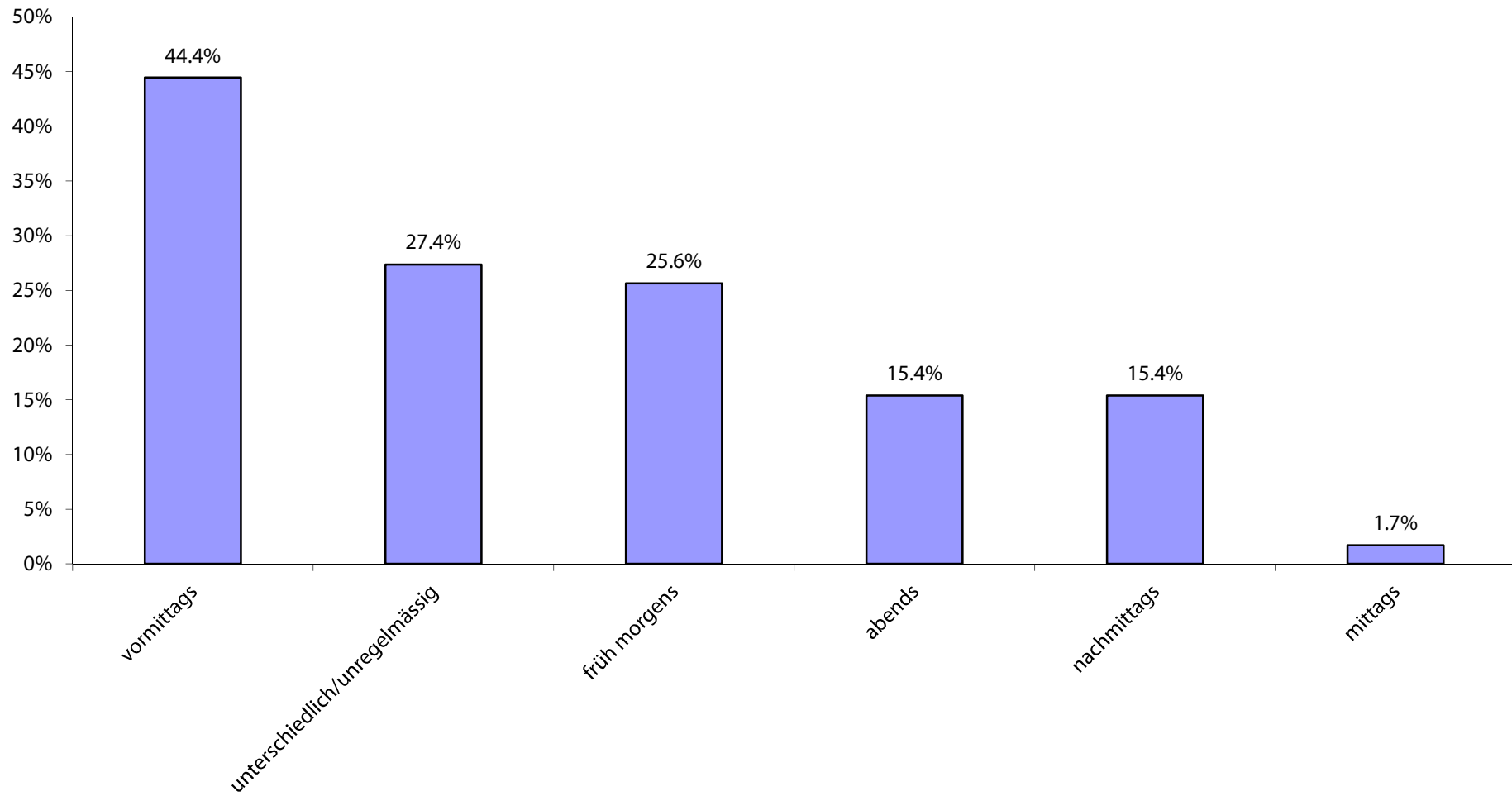
Wo sind Sie tagsüber?



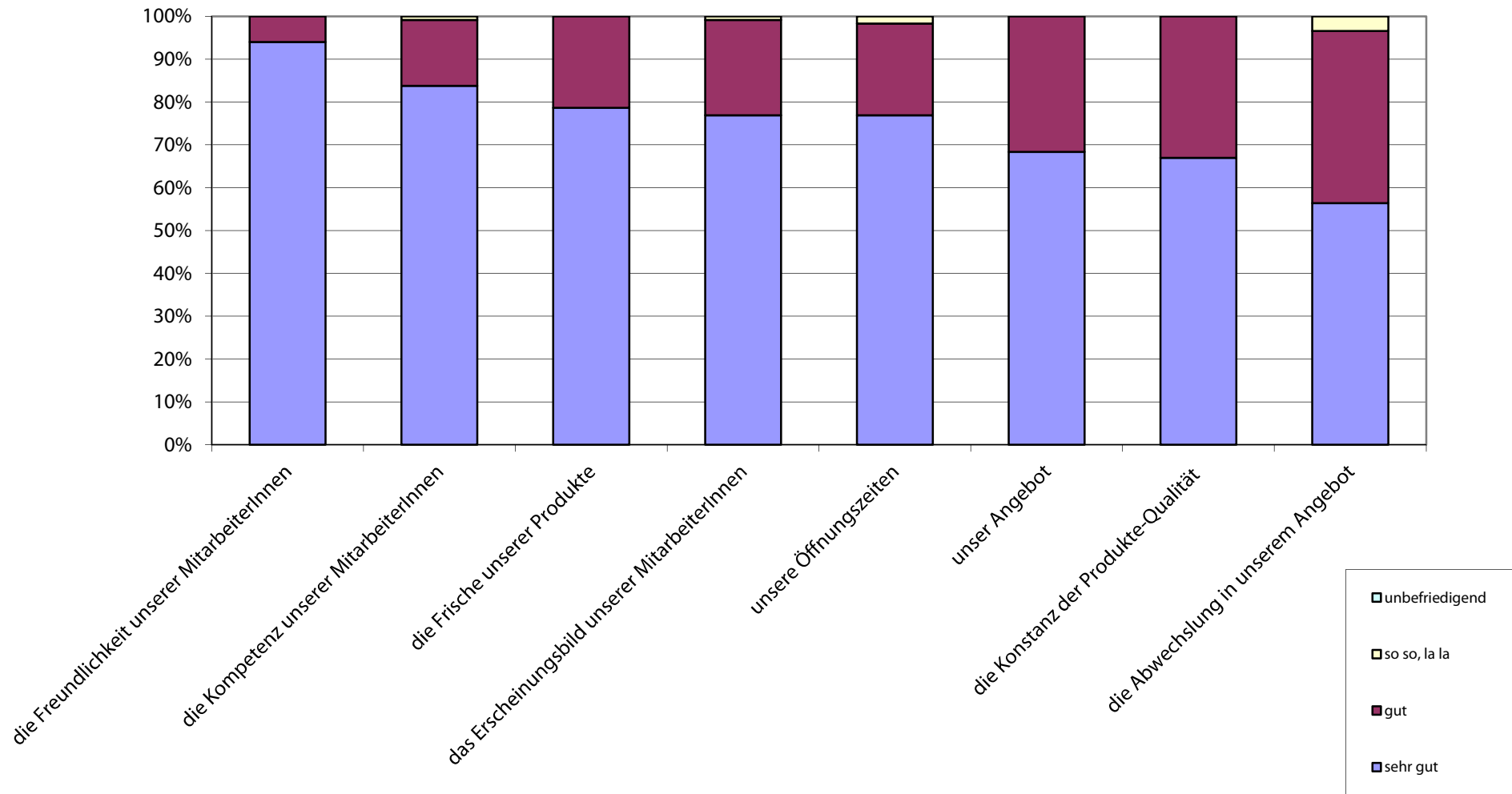
Wie oft kaufen Sie bei uns ein?



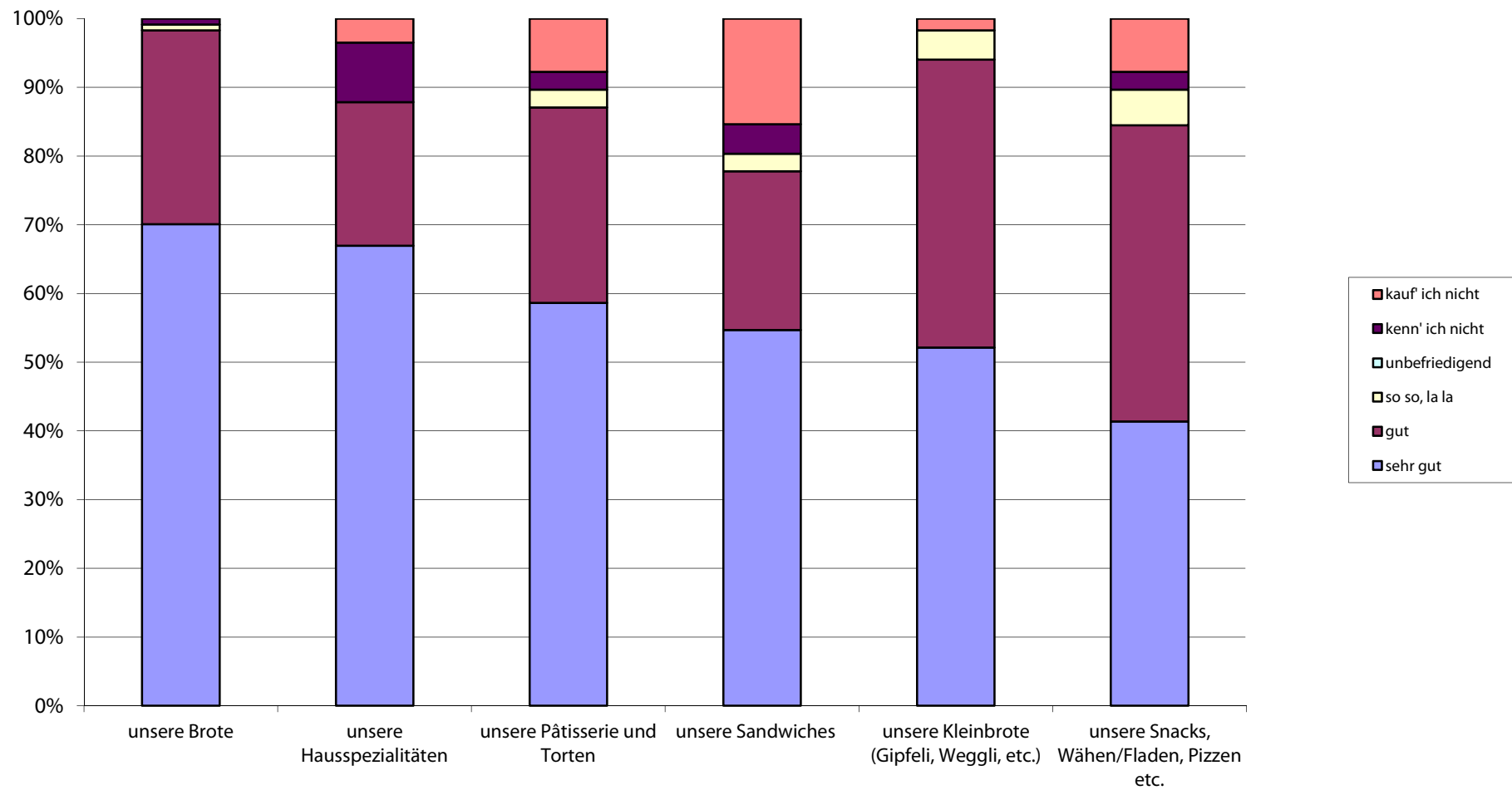
Zu welcher Tageszeit?



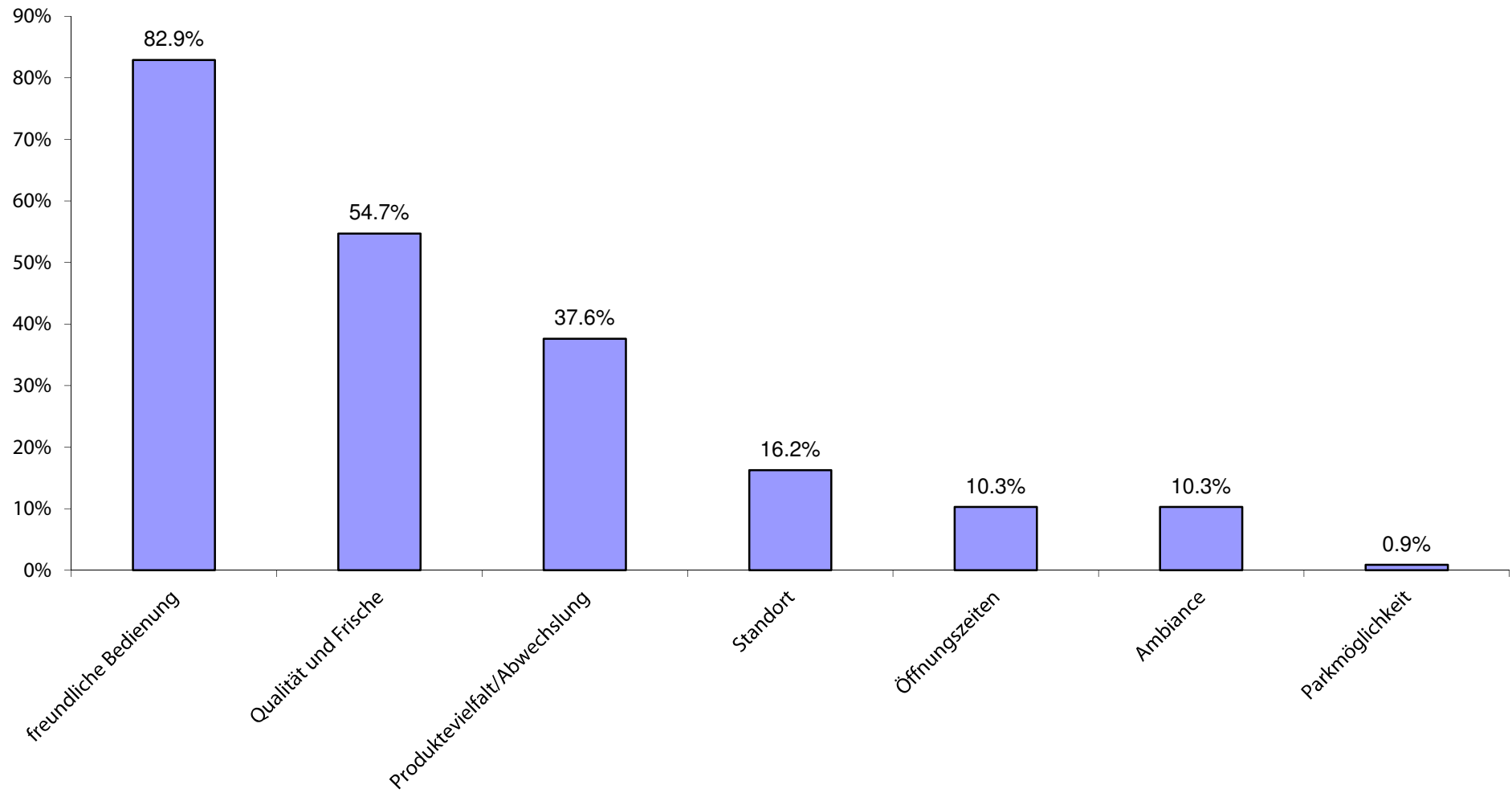
Wie finden Sie unser Geschäft?



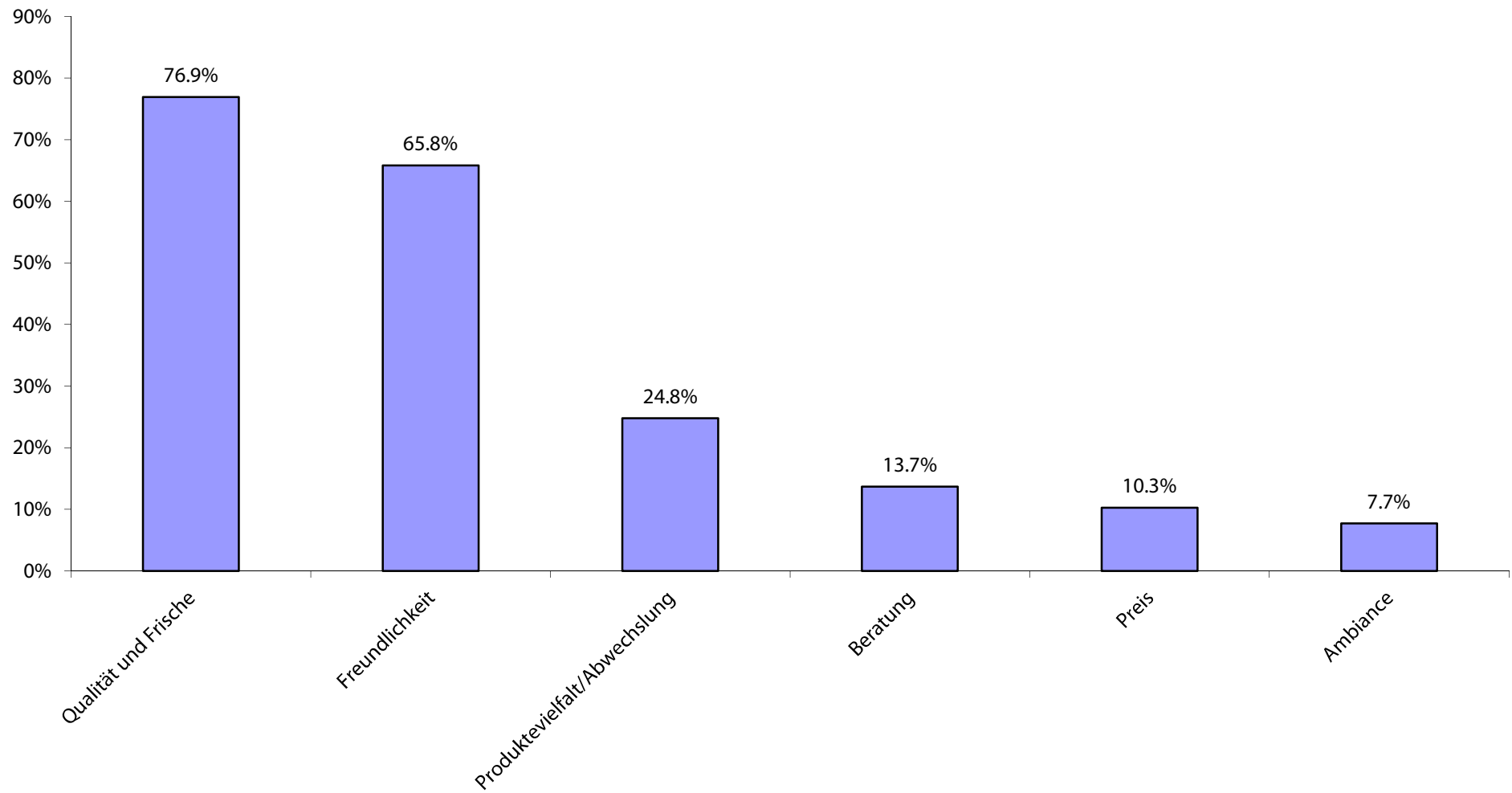
Wie beurteilen Sie unsere Produkte?



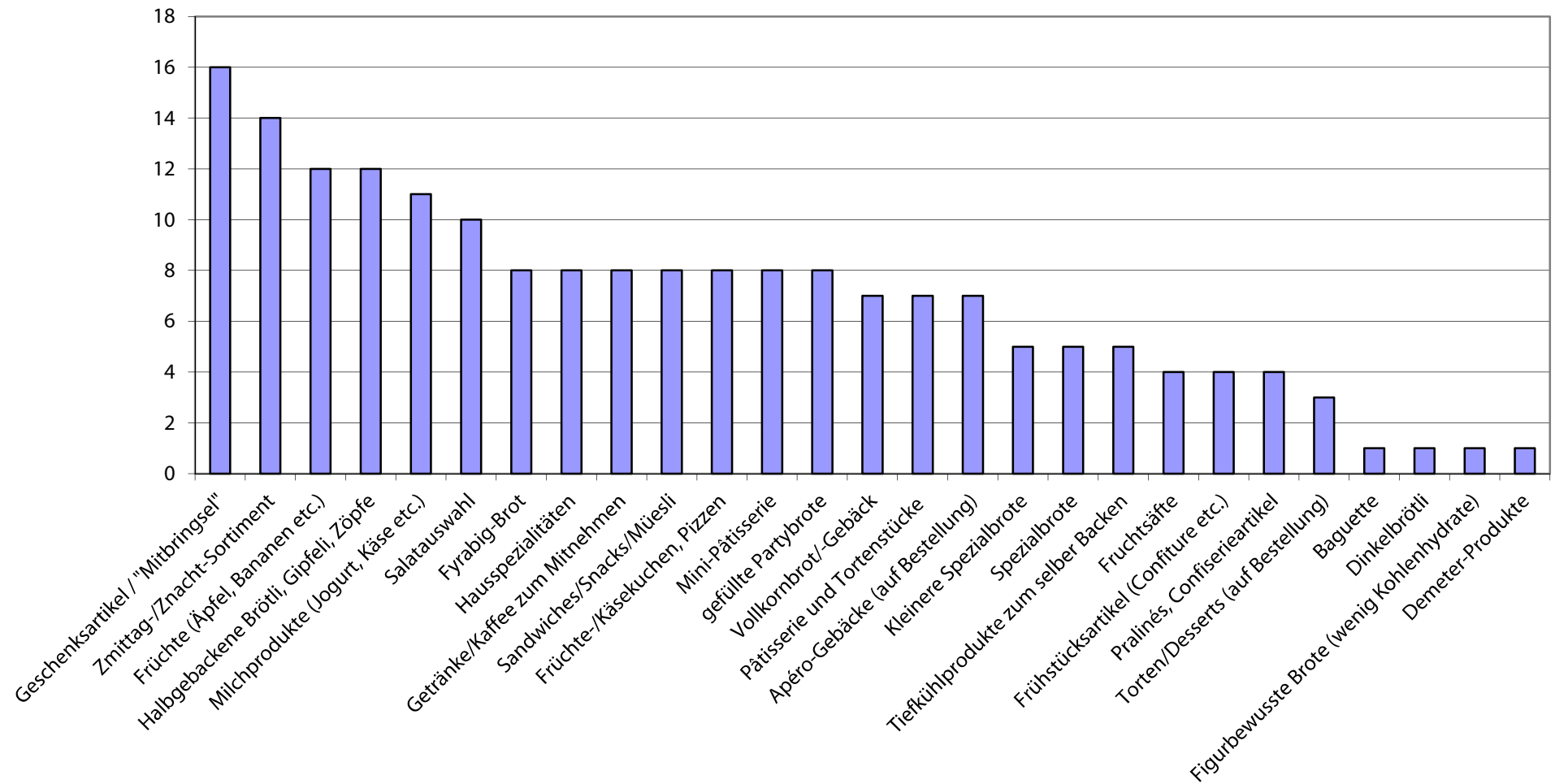
Was gefällt Ihnen bei uns am besten?



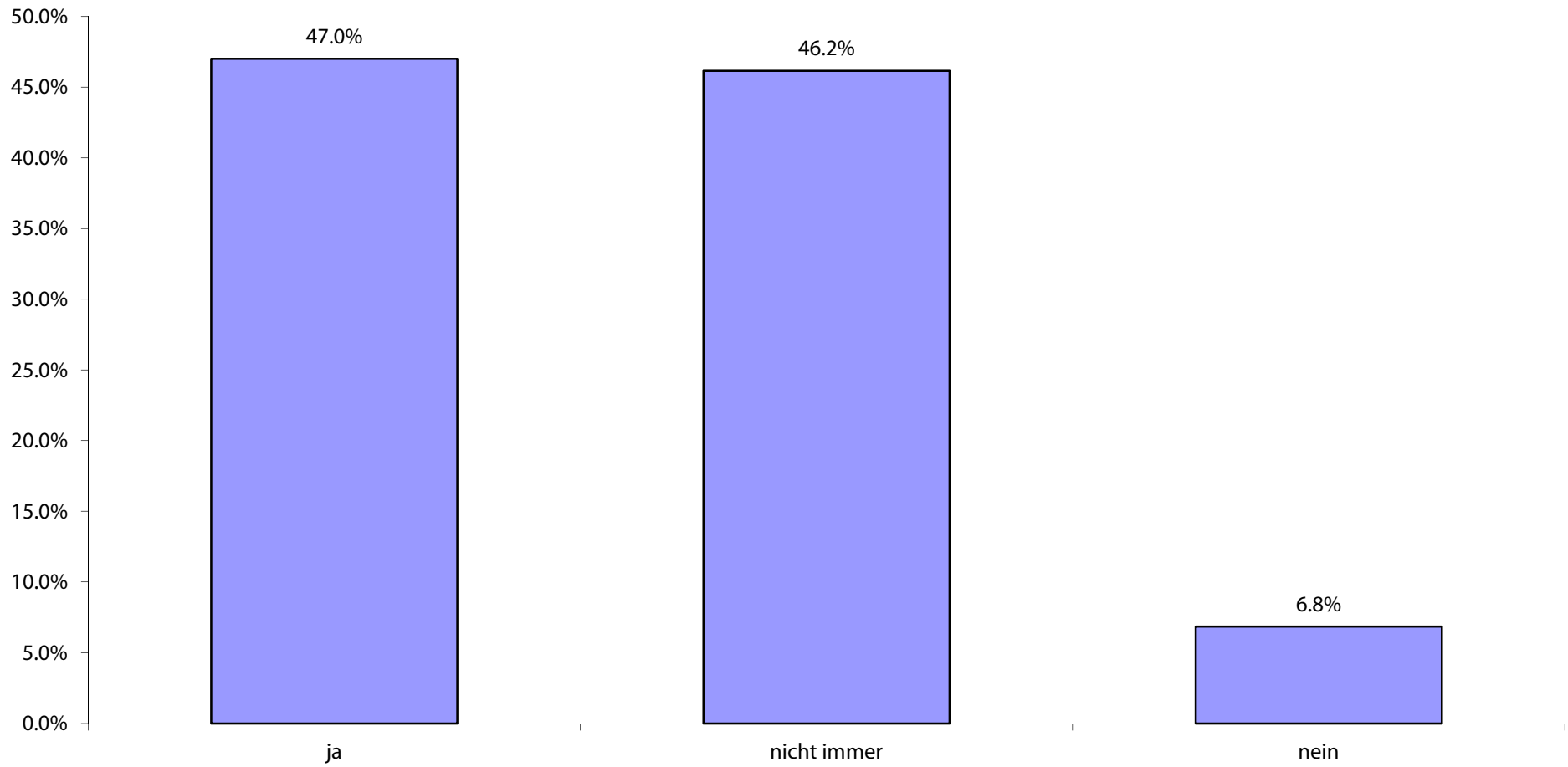
Was ist für Sie am wichtigsten?



Was möchten Sie bei uns zusätzlich kaufen können?



Lesen Sie die Angebote auf den Tafeln vor dem Geschäft?



Wie fühlen Sie sich in unserem Geschäft?

