

## Kundenerlebnis-Studie von KPMG:

### **Reformhaus® macht Kund:innen glücklich**

**Hamburg, März 2023 – Reformhaus® erreicht in der Kundenerlebnis-Studie 2022 der KPMG den ausgezeichneten Rang 11. Die renommierte Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat dabei über 7.000 repräsentativ ausgewählte Deutsche zu ihren Einkaufserfahrungen befragt. 203 Unternehmen aus elf verschiedenen Branchen wurden bewertet. Nach den nun vorgestellten Ergebnissen platziert sich Reformhaus® ganz eindeutig vor den Biosupermärkten Alnatura (Rang 37) und Denny's (89), vor den Drogeriemarktketten dm (23) und Rossmann (33), vor den Supermärkten Edeka (73) und Rewe (86) sowie den Discountern Lidl (68) und Aldi (75) – und damit als Spitzenreiter in der Kategorie stationärer Lebensmitteleinzelhandel.**

Die Befragten bei der Online-Studie, die KPMG zum vierten Mal durchgeführt hat, bewerten die sechs wichtigsten Einflussfaktoren für die Bindung von Kund:innen. Das sind Integrität und Vertrauen, Personalisierung der Ansprache, Erwartungen an das Unternehmen, Zeit und Aufwand sowie Problemlösungskompetenz und Empathie der Mitarbeitenden. Auf einer Skala von 1 bis 10 erreicht Reformhaus® einen Wert von 8,21. Der Durchschnitt aller Unternehmen lag bei 7,65. Im Ranking ordnen sich auch Größen wie Otto (Rang 19) oder Tchibo (25) hinter Reformhaus® ein. Fielmann geht aus der Studie als Gesamtsieger hervor.

### **Mitarbeitende regelmäßig für Beratung qualifizieren**

Worauf führt Reformhaus® sein hervorragendes Abschneiden in der Studie zurück? „Vor allem darauf, dass wir die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen immer fest im Blick haben. Das gehört zu unserer Beratungsphilosophie, die uns deutlich von Wettbewerbern unterscheidet“, sagt Rainer Plum, Vorstand der Reformhaus eG. „Wir sind der sprechende Einzelhandel mit der Gesund-leben-Garantie und bieten den Kund:innen einen ganzheitlichen Ansatz mit naturheilkundlicher Ausrichtung und fundierter individueller Beratung.“ Dies funktioniert nur, weil die Reformhaus Genossenschaft die Qualifizierung der Inhaber:innen und Mitarbeitenden seit 95 Jahren verpflichtend in der Satzung verankert hat. Sie werden an der Reformhaus-Fachakademie ausgebildet und dort auch regelmäßig weitergebildet. Die Themen der mehrtägigen bis mehrwöchigen Fachseminare reichen von Gesundheitsthemen wie der vollwertigen veganen und vegetarischen Ernährung, über die Stärkung des Immunsystems bis zu Frauengesundheit, Wohlfühlgewicht, Allergien, Unverträglichkeiten sowie der Haut- und Körperpflege mit Naturkosmetik.

### **Wer vertraut, empfiehlt weiter**

Zur Traditionsmarke Reformhaus® haben viele Verbraucher:innen seit Jahrzehnten großes Vertrauen. Bekannt ist das neuform® Qualitätssiegel, das die höchste Qualität vieler exklusiver

Reformhaus® Produkte garantiert. Es sichert Konsument:innen unter anderem zu, dass keine Zutaten vom toten Tier enthalten sind – auch nicht von Insekten – und die Produkte den strengsten Schadstoffprüfungen unterzogen werden. Wer einem Unternehmen Vertrauen entgegenbringt, ist laut der Analyse der KPMG am ehesten bereit, es weiterzuempfehlen. Ein positives Kundenerlebnis zu vermitteln, zahlt sich somit insgesamt aus.

**Lesetipps und weiterführende Informationen:**

- [Studie KPMG](#), Customer Experience Excellence Studie 2022: #CX – so geht es richtig
- [Seminare](#) an der Akademie Gesundes Leben in Oberursel (Taunus)

**Über Reformhaus®**

Reformhaus® ist ein eingetragenes Markenzeichen der Reformhaus eG und wird ausschließlich von den angeschlossenen Fach-Einzelhändlern (Reformhäuser) des Verbundes genutzt. In Deutschland gibt es aktuell 968 Reformhäuser, in Österreich sind es rund 75 Absatzstellen. [www.reformhaus.de](http://www.reformhaus.de)

Druckfähige Fotos und Text zum Download: <https://www.reformhaus.de/presse/>

**Pressekontakt:** ReformhausMarketing GmbH (Maria Lamping, Ariane Knauf), Conventstraße 8-10, Haus D, 22089 Hamburg, Tel. 040-2805819-18, [presse@reformhaus.de](mailto:presse@reformhaus.de)