



FOKUSGRUPPEN ERGEBNIS

Lebensmittel

Shoplupe GmbH
Fraunhofer Straße 5
83714 Miesbach

EINLEITUNG

Vielen Dank dass Sie sich für eine Fokusgruppe mit Shoplupe® entschieden haben.

Wir haben die Gruppendiskussion abgeschlossen und ausgewertet. Im vorliegenden Ergebnisreport sehen Sie die Details der User, wichtige Aussagen und die komplette Fokusgruppen Diskussion.

Im Fokusgruppen Ergebnis finden Sie die Kernaussagen zu den einzelnen Fragen, die wir markiert und dadurch „ausgeschnitten“ haben. So können Sie sich schnell einen Überblick zu den Meinungen und Einstellungen der einzelnen Teilnehmer zu einer Frage machen.

In der anschließenden Fokusgruppen Diskussion sehen sie die komplette Diskussion, die wir geführt haben. Sie ist etwas aufwendiger zu lesen, ist aber gegebenenfalls nicht aus dem Zusammenhang gerissen und kann deshalb weitere Einblicke in die Gedankengänge und Argumente der Teilnehmer geben.

Sollten Sie Fragen oder Verständnisprobleme haben, stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung.

PROJEKTDATEN

Auftraggeber:	
Projektleiter:	Johanna
Projektname:	Lebensmittel
Projektlaufzeit:	11.02.2019 - 31.03.2019
Teilnehmeranzahl:	11

ANSPRECHPARTNER

Firma:	Shoplupe GmbH Fraunhoferstr. 5 83714 Miesbach
Ansprechpartner:	Johanna

TEILNEHMER

Folgende Personen waren Teilnehmer der Gruppendiskussion.



Johanna, Hausham (39 J.)
MODERATION



Conny, Fischbachau (48 J.)
Ich bin eine interessierte und aktive Frau mit 3 Kindern im Alter von 5 - 12 Jahren, Mann, Haus und Garten. Ich bin in Teilzeit selbständig im Interior Design und immer auf der Suche nach neuen Erfahrungen.



Moritz, Köln (27 J.)
student und gleichzeitig arbeitend, vielreisend, digital native und handballer



Karen, Holzkirchen (45 J.)
Ich Mutter von 3 Teenagern, Coach und Trainerin. Interessiert an Ernährung, Fitness, Sport, Persönlichkeitsentwicklung. Ich liebe es zu reisen, bin gerne am Meer und in den Bergen unterwegs. Ich lese gerne und bin immer aufgeschlossen für neues.



Karlheinz, Hallbergmoos (45 J.)

Beruf: Business Development Manager bei HSE24.Hobbies & Interessen: Familie, Filme und Serien, Streaming, Videospiele, Alexa und Google Home, Programmierung, Android Apps, iOS Apps, PC, Digitale Zahlarten, neuste Internet Trends und Online Shops.



Felix, Köln (28 J.)

Felix, 28, aus Köln. Viel im Internet unterwegs und immer auf der Suche nach durchdachten, digitalen Kundenerlebnissen.



Christian, Bonn (39 J.)

Mein Name ist Christian, ich bin 39 Jahre und verheiratet. Allerdings haben wir keine Kinder. Ich arbeite im Bereich E-Commerce und komme ursprünglich aus dem stationären Handel. Für mich steht Kundenzentriertheit sehr im Fokus. Egal ob es online, offline, im Geschäft oder im Hotel ist. Ich liebe Service. Privat liebe ich das Essen. In jeder Form. Ich koche gerne, ich gehe gerne Essen. Mal einfach eine Pizza, mal ausgefa...



Vivien, München (25 J.)

Ich bin Vivi und komme ursprünglich aus Hamburg. Innerhalb der letzten Jahre habe ich meine Leidenschaft für technische Trends und Innovationen entdeckt. Gutes Design, UX und sinnvolle Features sind für mich ein A und O. Für mich sollten Apps, Webseiten und Shops funktionieren, auf allen Geräten und die User Experience sollte gut durchdacht sein. Generell bin ich schnell zu begeistern von gadgets und Funktionen, die einem d...



Tobias, Berlin (38 J.)

Mein Name ist Tobias Hilger, ich bin 1980 geboren und habe nach meiner Ausbildung zum Steinmetz mein Gestalterisches Fachabitur gemacht. Im Anschluss an das Fachabitur habe ich meinen Zivildienst in Bielefeld absolviert und danach auf dem Zweiten Bildungsgang mein Hochschulreife am WestfalenKolleg in Bielefeld abgeschlossen. In der Zwischenzeit habe ich immer wieder als Freier Kameramann für diverse Einrichtungen gearbeitet...



Salman, Langen (29 J.)

Ich bin Absolvent der Wirtschaftsinformatik (Bachelor of Science) und habe an der Fachhochschule in Frankfurt am Main studiert. Zurzeit arbeite ich als angestellter in der IT Branche im Bereich IT Prozessmanagement/ IT Support. Zu meinen Interessen und Hobbies gehören Fußball, Fitness, Reisen und neue Technologien.



Shoplupe, Miesbach (41 J.)

Moderator von Shoplupe

FOKUSGRUPPEN ANFORDERUNG

Hast Du schon einmal online Lebensmittel gekauft?

Beantworte dazu zunächst die folgenden Fragen. Anschließend kannst Du die Antworten der anderen Teilnehmer kommentieren und eine Diskussion starten. Du hast bis Freitag abend dafür Zeit, kannst aber gleich mal mit Deinen Fragen starten. Bitte beantworte auch die Fragen des Moderators.

FOKUSGRUPPEN ERGEBNIS

FRAGE: Online Einkauf

Inzwischen werden ja sehr viele Produkte online eingekauft.

Wo hast Du schon einmal online Lebensmittel bestellt?

Bitte erzähle uns auch, wie häufig Du das in etwa machst und welche Lebensmittelprodukte Du gerne online einkaufst.

Nr	Aussage
1	<i>Ich habe bis jetzt eigentlich nur bei amazon Prime now Lebensmittel online bestellt.</i>
2	<i>ch habe bisher bei Allyouneedfresh, Rewe, Gourmondo, All-Bio bestellt. Ich kaufe gerne das ganze Sortiment. Aktuell kaufe ich ungefähr einmal im Monat Lebensmittel online ein.</i>
3	<i>Bisher nur einmal. Rewe online.</i>
4	<i>Bisher auf Grund hoher Supermarkt-Dichte in der Innenstadt keinen weiteren Kauf getätigt.</i>
5	<i>Generell kaufe ich sehr selten online ein.</i>
6	<i>Bei REWE und bei Amazon.</i>
7	<i>REWE Lieferservice: 1x ausprobiert, nicht zufrieden gewesen aufgrund fehlender Verfügbarkeit Flaschenpost</i>
8	<i>Reve Lebensmittel</i>
9	<i>über Amazon bestelle ich verschiedene Süßigkeiten</i>
10	<i>Govinda Versand habe ich bisher ca. 1-2 Mal im Jahr\nayurvedische Lebensmittel bestellt</i>
11	<i>Bei LebeGesund habe ich häufiger</i>
12	<i>bestellt, ca. 3 Mal im\nJahr, wenn es dort gute Angebote gab und weil ich die Produkte einfach mal ausprobieren\nwollte.</i>
13	<i>Ansonsten wohne ich sehr nah an Einkaufsmöglichkeiten, habe\nGenügend Zeit um selber zu gehen und weiß wo genau ich meine Sachen bekomme.\nAußerdem macht es mir auch meistens Spaß selber zu schauen und eventuell noch\nBekannte zu treffen.</i>
14	<i>Auf Ebay. Basmatireis im 10 Kg Sack alle 3 - 6 Monate.</i>

FRAGE: Vertrauen in den Händler

Wenn Du online frische Lebensmittel (z.B. Obst oder Fleisch) kaufst, dann musst du darauf vertrauen, dass dir ein qualitativ hochwertiges Produkt in den Einkaufskorb gelegt wird.

Helfen Dir Label oder Siegel wie z.B. Tierwohl, Bio, ohne Gentechnik, vegan, vegetarisch etc., um beim Kauf ein gutes Gefühl zu haben?

Nr	Aussage
1	<i>Nur wenige Siegel haben aus meiner Sicht wirklich eine Daseinsberechtigung - allerdings versuche ich schon auf Bio, regional, ohne Gentechnik zu achten</i>
2	<i>Vegan und Vegetarisch empfinde ich teilweise als sehr unnötig, da es oft nur zu Vermarktungszwecken auf die Produkte gedruckt wird.</i>
3	<i>Ich würde es eher vom Händler ausmachen als von einem bestimmten Label.</i>
4	<i>Vertrauenswürdige Labels/Siegel können sicher helfen. Hilfreicher wäre jedoch die Gewissheit, dass Produkte handgepickt sind</i>
5	<i>Gerade bei Online Produkten spielen Labels eine große Rolle.</i>
6	<i>Wenn, dann müssten es allgemeine Siegel von unabhängigen Instituten sein, und hier sind mir bis auf Stiftung Warentest keine solchen Siegel bekannt.</i>
7	<i>ch kenne die Produkte die ich online kaufe. Da brauche ich keine infos</i>
8	<i>je nachdem welche Siegel es sind, vertraue ich ihnen mehr oder weniger.</i>
9	<i>Siegel helfen aber nur, die eine wirklich verlässliche Aussagekraft haben - Bio, vegan, vegetarisch. Tierwohl gehört nicht dazu.</i>

FRAGE: Erfahrung mit dem Händler

Kannst Du noch andere Gründe nennen, wie Dein Vertrauen gegenüber dem Händler beim Einkauf von frischen Lebensmitteln entsteht?

Nr	Aussage
1	<i>Anzeige von Mindesthaltbarkeitsdatum online, Genaue Herkunft, Transparenz über Einhaltung der Kühlkette & Lagerzeiten, Kundenbewertungen & Empfehlungen, Generelle Reputation</i>
2	<i>ch finde zum Beispiel Rewe stationär besser als im online-Bereich.</i>
3	<i>Meistens hilft da nur ein Testkauf</i>
4	<i>Auch Erfahrungsberichte helfen</i>
5	<i>Für mich besteht dieser Zusammenhang nicht, dass ein guter stationärer Händler auch online kann.</i>
6	<i>Wenn der Händler transparent arbeitet und auch zeigt wie er die Sachen pickt und lagert.</i>
7	<i>Zudem finde ich es</i>
8	<i>sehr wichtig, wie die Lebensmittel angeliefert werden.</i>
9	<i>Werden die Produkte einem x-beliebigen Kurier in die Hand gedrückt oder kommt ein dedizierter Fahrer von dem Lebensmittellieferdienst.</i>
10	<i>regionale & saisonale Produkte im Sortiment</i>
11	<i>Die wichtigste vertrauensbildende Maßnahme ist es, beim Händler auch schon mal vor Ort eingekauft zu haben</i>
12	<i>Bei reinen Online-Händlern lese ich mir zuerst die Kundenbewertungen durch</i>
13	<i>Am liebsten kaufe ich im Sommer auf dem Markt beim Bauern aus dem nächsten Ort. Aber das funktioniert eben im Winter nicht.</i>
14	<i>intuitive Webseite und schneller Bestellvorgang, Wertestatement (das sich im Angebot widerspiegelt), Ware muss frisch sein, gut aber nicht unnötig verpackt.</i>
15	<i>Ware die den Bildern entspricht, schneller und problemloser Service bei Reklamationen</i>

FRAGE: Neues ausprobieren

Manchmal hat man Lust, neue Rezepte nachzukochen oder einfach auch mal andere Lebensmittel oder Produkte kennenzulernen. Wie machst Du das? Wo holst Du Dir da Anregungen?

Nr	Aussage
1	<i>Empfehlungen von Freunden/Bekanntem.- Social Media (Instagram/Youtube)Idee für Online-Händler: Abo mit Überraschungsprodukten aus favorisierten Kategorien</i>
2	<i>Ich selber koche eher spontan</i>
3	<i>meine Freundin holt sich Inspiration über ihre WW Gruppe.</i>
4	<i>meistens auf Instagram, oder in Rezept Apps wie Kaptn Cook.</i>
5	<i>Zudem schaue ich mir Websites an, wie z.B. Highfoodality. Ich wüsste nicht, wann ich mal in den Supermarkt gegangen bin um mich inspirieren zu lassen was ich kochen soll.</i>
6	<i>meistens über das Internet.</i>
7	<i>über sogenannte Food Blogger!</i>
8	<i>von der App *Bring*</i>
9	<i>oder</i>
10	<i>durch Kochsendungen im TV.</i>
11	<i>Kochbücher</i>
12	<i>Wenn ich etwas neues, leckeres bei Freunden esse, lasse ich mir das Rezept geben oder frage nach Lieblingsrezepten.</i>
13	<i>Ich schaue auch gerne im Supermarkt Regal nach internationaler Küche</i>
14	<i>Online (Kochwebseiten oder Instagram/Pinterest), Zeitschriften und Kochbücher</i>

FRAGE: Sortiment

Im Supermarkt oder Discounter findet man eine sehr große Produktvielfalt.

Welche Erfahrungen hast Du im online-Einkauf gemacht? Wurdest Du schon einmal enttäuscht, weil es ein Produkt nicht gab? Bei welchem Anbieter findest Du eine gute Sortimentsvielfalt?

Nr	Aussage
1	<i>Online erwarte ich ein Sortiment was mit dem Supermarkt nebenan mindestens mithalten kann.</i>
2	<i>Eher schrecken mich Mindestbestellwert oder unpassende Liefertermine ab, wenn ich z.B. eine Bestellung bei Rewe vorbereite und erst am Ende merke, dass es mir nicht pünktlich geliefert werden kann, gehe ich doch wieder stationär einkaufen oder</i>
3	<i>checke prime now</i>
4	<i>Wobei die Auswahl bei Prime now doch beschränkter ist, als bei ausschließlichen Lebensmittelhändlern.</i>
5	<i>Ich finde den Rewe Onlinehandel ganz gut, da man fast alle Produkte findet, die man auch sonst im Markt erhält. Außerdem gefällt es mir, dass es einen Mindestbestellwert von 50 € gibt, sodass man gezwungen für kleinere Dinge in den Markt zu gehen.</i>
6	<i>Enttäuscht wurde ich bisher nicht</i>
7	<i>Für mich ist REWE vom Sortiment online echt okay. Schwieriger finde ich es bei Online-Versendern die kein Vollsortiment haben.</i>
8	<i>Das beste Sortiment hatte REWE bisher.</i>
9	<i>Bei Amazon gibt es leider nicht alles an frischen Produkten.</i>
10	<i>Enttäuscht wurden wir aber noch nicht, da die Händler schon wissen, dass es dann keine weitere Bestellung geben wird.</i>
11	<i>Daher ist die Qualität dort schon recht Hoch (Produkte, Service und Lieferungen).</i>
12	<i>Keine Erfahrung</i>
13	<i>Kann ich nicht sagen....</i>

FRAGE: Täglicher Bedarf

Beim Einkauf von z.B. Milch und Butter greift man normal immer zum selben Produkt und denkt nicht groß darüber nach. Wäre es für Dich interessant, diese alltäglichen Produkte als Abo (z.B. wöchentliche Lieferung) bestellen zu können? Bei welchen Produkten könntest Du Dir das vorstellen?

Nr	Aussage
1	<i>Ja, absolut. >80% des wöchentlichen Einkaufes besteht aus denselben Produkten.</i>
2	<i>Hier könnte am ehesten Zeit eingespart werden. Aber: Es muss so einfach wie möglich sein die initiale Favoriten-Einkaufsliste zu erstellen (z.B. vorgefertigte Standard-Listen als Hilfestellung die ich mit wenigen Klicks individuell anpassen kann)</i>
3	<i>Kartoffeln und Nudeln. Da könnte ich mir schon ein Abo vorstellen. bei Produkten die verderben können finde ich es eher unpassend.</i>
4	<i>einmal die Woche einen Obst&Gemüse Korb zu bekommen würde den Einkauf denke ich schon erleichtern.</i>
5	<i>für Getränke wie Milch und Wasser</i>
6	<i>Außerdem wäre eine frische Brot Lieferung sehr interessant.</i>
7	<i>Ich könnte es mir bei fast keinem Produkt vorstellen.</i>
8	<i>eher</i>
9	<i>die Möglichkeit sich seine Favoriten zu speichern und dann bei Bedarf abrufen zu können.</i>
10	<i>Abo</i>
11	<i>ist uns zu unflexibel.</i>
12	<i>Das letzte Abo waren Getränke, aber auch hier möchte man</i>
13	<i>nicht immer die selbe Marke trinken. In Summe sind Abos für uns nichts, da man nicht flexibel ist.</i>
14	<i>Der Aufwand, um</i>
15	<i>ein Abo alle 2-4 Wochen zu ändern, steht in keinem Vergleich zum schnellen Supermarkt-Besuch.</i>
16	<i>Wöchentlich wäre für mich nicht interessant, da ich den Verbrauch nicht so genau einschätzen kann.</i>
17	<i>Ansonsten wären es eher schwere Sachen, wie Saft, Getränke, Milch</i>
18	<i>Ich bräuchte da einfach eine große Flexibilität.</i>
19	<i>Nicht wirklich. Bei einer Familie muss so oft eingekauft werden,</i>
20	<i>da sind bestimmt Dinge immer im Haus.</i>

FRAGE: Bestellung

Wenn Du an Deine letzte Bestellung von Lebensmitteln denkst:
wie gut hat der Bestellprozess funktioniert? Oder hast Du Dich geärgert, weil was nicht gut geklappt hat?

Wenn ja, was genau?

Vielleicht hast Du ja auch verschiedene gute oder / und schlechte Erfahrungen mit Shops gemacht – hier kannst Du berichten!

Nr	Aussage
1	<i>Bisher</i>
2	<i>nur Bestellung am Desktop durchgeführt. Allerdings wäre mir für eine langfristige Lösung eine App wichtig.</i>
3	<i>Am Ende geht es nur um Zeitersparnis und Convenience.</i>
4	<i>Fokus muss auf Usability liegen - die Arbeit darf nicht der Kunde haben der sich durch diverse Unterkategorien klickt.</i>
5	<i>s wurde eine Tüte vergessen und das Gemüse hätte ich doch lieber selber ausgesucht</i>
6	<i>Meine letzten Bestellungen bei Prime Now waren immer perfekt. Sie kamen pünktlich, es war alles dabei und auch alles frisch und heil.</i>
7	<i>Generell funktioniert das Bestellen bei amazon meistens ohne Probleme.</i>
8	<i>der letzte Kauf bei REWE Digital hat in Summe echt gut geklappt. Aber ich ärgere mich echt über den Vorlauf den es braucht um einen freien Lieferslot auszuwählen.</i>
9	<i>Und ich möchte das dann doch gerne versandkostenfrei haben, aber bitte nicht erst ab 75 Euro. Da habe ich dann schon keine Lust mehr. Bei 25€ Warenkorb möchte ich nicht noch 5 Euro für Lieferkosten zahlen.</i>
10	<i>Das war alles problemlos.</i>
11	<i>Hat bisher immer alles gut geklappt.</i>
12	<i>Bis jetzt keine Problem aber auch nicht so viel Erfahrung.</i>

FRAGE: Lieferung

Welche Ansprüche hast Du an die Lieferung? Vielleicht kannst Du uns dazu erzählen, wie Du normalerweise online Lebensmittel einkaufst: z.B. spontan, weil abends Gäste zum Essen kommen oder geplant, weil Du einfach mal wieder Deine Vorräte auffüllen möchtest?

Wie viel Zeit zwischen Bestellung und Lieferung ist für Dich okay?

Kannst Du uns gute Shops nennen, wo Du mit der Lieferung besonders zufrieden warst?

Nr	Aussage
1	<i>Manchmal brauche ich Produkte spontan, aber ich denke mit etwas Planung könnte man auch vieles auf einen Liefertermin legen - z.B. Grundnahrungsmittel</i>
2	<i>Generell bevorzuge ich Lieferungen innerhalb eines Tages (morgens/mittags bestellen, abends ist es da), da ich nicht übermorgen um 18:00 zu Hause sein müssen möchte</i>
3	<i>Dann kann ich auch selbst einkaufen gehen, da bin ich flexibler.</i>
4	<i>Eine genaue Zeit zwischen Bestellzeit und Lieferzeit ist mir nicht wichtig.</i>
5	<i>Allerdings wäre es mir wichtig, dass die angegebene Zeit auch erfüllt wird, sonst könnte ich ja auch selber einkaufen gehen.</i>
6	<i>Ich muss nicht unbedingt stationär einkaufen gehen. Aber</i>
7	<i>Versandkosten</i>
8	<i>hindern mich dann doch daran, dass öfters zu benutzen.</i>
9	<i>es sollte bei der Lieferung nicht so viel Verpackungsmüll entstehen.</i>
10	<i>Die Verpackung ist ein großer Nachteil bei der Online-Bestellung.</i>
11	<i>Ein so große Papiertonne haben wir gar nicht, um regelmäßig mehr Online-Lebensmittel zu bestellen!</i>
12	<i>REWE liefert am nächsten Tag und Amazon oft sogar am selben Tag noch. Bei spontanen Käufe gehe ich zum Supermarkt</i>
13	<i>Als Zeit bei der Lieferung von frischen Lebensmitteln ist für mich der selbe Tag am Abend wichtig, allerspätestens der nächste Vormittag.</i>
14	<i>Ich plane meine Einkäufe ein paar Tage im voraus</i>
15	<i>Bei frischen Sachen sind mir schon 2 Tage zu lang und auch das ganze Verpackungszeug fand ich lästig.</i>
16	<i>Ich würde eher ein gutes Angebot kaufen, um Vorräte aufzufüllen. Da</i>
17	<i>passen dann auch 3-5 Tage Lieferzeit.</i>
18	<i>ch würde vor allem Dinge online kaufen, die ich bei mir in der Gegend nur schwer bekomme</i>
19	<i>In dem Fall wäre eine Lieferzeit von 2-3 Tagen durchaus okay.</i>

FRAGE: Lieferung - Kosten

Angenommen, Du bestellst Dir Lebensmittel: wie hoch dürfen die Lieferkosten sein?

Macht es für Dich dabei einen Unterschied, ob Du die Bestellung z.B. am selben Tag bekommst oder ein paar Tage später?

Nr	Aussage
1	<i>Ich würde Lieferkosten bis max. 3 Euro akzeptieren</i>
2	<i>Dadurch, dass man sonst auch kaum noch Lieferkosten zahlt bei kleineren Bestellungen, möchte ich dies auch bei Lebensmitteln vermeiden.</i>
3	<i>Von Lieferkosten halte ich persönlich nichts.</i>
4	<i>Ich präferiere eher eine Mindestbestellmenge wie beim REWE Online Shop. Sollten Gebühren anfallen, würde ich lieber vor Ort einkaufen. Die Lieferdauer sollte nicht länger als einen Werktag dauern.</i>
5	<i>kein Problem, wenn die Lieferung ein paar Tage später kommt.</i>
6	<i>Aber ich möchte eine sehr genaue Einschätzung, wann die Lieferung kommt.</i>
7	<i>Als Zeitfenster bis zur Lieferung würde ich 2 Tage sagen. Schneller wäre natürlich cooler.</i>
8	<i>Außerdem bin ich schon wieder aus dem Supermarkt zurück, bevor ich alles online angegeben habe</i>
9	<i>die Frage nach den Lieferkosten richtet sich auch danach wie sich die Verkaufspreise im Vergleich zu den Ladenpreisen verhalten -</i>
10	<i>wäre</i>
11	<i>auch bereit mehr für die Lieferung zu bezahlen.</i>
12	<i>Zeit, Nerven und Geschleppe, was man sich spart</i>
13	<i>Wocheneinkauf für eine 5 köpfige Familie</i>
14	<i>Ich bestelle morgens das Fleisch per Handy und erhalte es dann ab 18:00 Uhr wenn ich zuhause bin. Das ist schon meine Erwartungshaltung.</i>
15	<i>Eigentlich will ich gar keine bezahlen, da ich das bei Prime so gewohnt bin!</i>
16	<i>Wenn doch in Ausnahmefällen, würde ich 1,95 € in Kauf nehmen. Alles was darüber liegt hole ich dann lieber selber im Markt um die Ecke</i>
17	<i>2€ wären für mich ok.</i>
18	<i>Ich finde die Lieferkosten sollten sich nach Gewicht/Umgang orientieren. Zwischen 4 und 10 Euro ohne Express finde ich akzeptabel. Bei Express könnten es auch mehr sein.</i>

FRAGE: Rabatte und Gutscheine

Im Supermarkt bekommt man häufig Rabatte auf den Einkauf (z.B. mit Payback oder verschiedenen Aktionen). Ist Dir das im Allgemeinen wichtig? Möchtest Du, auch wenn Du online Lebensmittel kaufst, von Gutscheinen und Rabatten profitieren?

Nr	Aussage
1	<i>Rabatte sollten auch online sein.</i>
2	<i>Was man im Supermarkt um die Ecke bekommt, sollte auch im Online-Shop möglich sein.</i>
3	<i>Mengenrabatt</i>
4	<i>Rabatte sind immer interessant ob nun online oder vor Ort.</i>
5	<i>Bevorzugen würde ich jedoch eher ein Punkte Konstrukt mit denen Kunden ab einer gewissen Menge bezahlen können.</i>
6	<i>Mir gehen Rabatte und Gutscheine eher auf die Nerven.</i>
7	<i>Einen Gutscheincode für kostenlose Lieferung würde ich</i>
8	<i>toll finden.</i>
9	<i>Rabatte sind mir persönlich überhaupt nicht wichtig.</i>
10	<i>Wenn dann kommen nur Auszahlungen in EURO in Frage</i>
11	<i>Ich brauche diese Sachen nicht, die man mit Punkten günstiger kaufen kann.</i>
12	<i>finde ich wichtig.</i>

FRAGE: Zufriedenheit

Wie zufrieden bist Du bisher mit dem online Einkauf von Lebensmitteln?

Hast Du einen Shop, bei dem Du immer wieder bestellst, oder sind es mehrere verschiedene?

Nr	Aussage
1	<i>Bis jetzt war ich immer sehr zufrieden und bevorzuge eindeutig Amazon und Amazon Prime Now.</i>
2	<i>ch habe</i>
3	<i>noch keinen Shop wo ich immer wieder Lebensmittel bestelle.</i>
4	<i>Bisher gibt es noch keine klare Nummer eins. Alle haben so ihre Macken.</i>
5	<i>ich würde mich ja freuen, wenn Picnic bei uns liefern würde.</i>
6	<i>Rewe liefert jetzt schon 10 Jahre und hat es immer noch nicht wirklich drauf.</i>
7	<i>REWE und Amazon sind meiner Meinung nach die besten</i>
8	<i>Es gibt einfach zu viele Supermärkte um die Ecke und diese bieten super Einkaufs- und Wohlfühlatmosphären.</i>
9	<i>Zum neuen REWE bei uns um die Ecke geht man einfach gerne hin, ausreichende und kostenlose Parkplätze, großer Frische-Bereich für Obst und Gemüse, Frisch-Fleisch/Wurst und Käse-Theke mit hervorragender Qualität und super Preise und riesen Auswahl. Wozu also online schauen? Der Einkauf vor Ort ist in wenigen Minuten erledigt.</i>
10	<i>kein Modell, was für mich momentan passt.</i>
11	<i>Für mich sind vor allem Produkte beim online Einlauf interessant, die ich so in meiner Region nicht bekomme</i>

FRAGE: Loyalität

Sprichst Du mit Freunden über den online-Kauf von Lebensmitteln und empfiehlst einen Shop

auch mal weiter?

Hast Du auch in Zukunft vor, online Lebensmittel einzukaufen?

Nr	Aussage
1	<i>Unter Kollegen und Freunden tauscht man sich schon mal aus und gleicht Erfahrungen ab. Ich bestelle sicher auch weiterhin ab und zu Lebensmittel online.</i>
2	<i>Wenn ich gute Lebensmittel online bestellen würde, dann würde ich sie definitiv auch meinen Freunden und Familie weiterempfehlen.</i>
3	<i>Ich würde gerne mehr Lebensmittel online kaufen, wenn ich denn ein vernünftiges Angebot hätte das auch Spaß macht beim bestellen. Wenn es eine coole App geben würde die auch als Einkaufszettel fungiert und ich dann irgendwann einfach auf absenden gehen kann. Dazu dann noch eine kostenlose Lieferung, die mir auf 30 Minuten genau sagt wann ich beliefert werde, dann würde ich es jede Woche nutzen.</i>
4	<i>Nein, ich habe nicht vor regelmäßig Lebensmittel online zu kaufen. Wenn dann lediglich ab und zu, wenn das Produkt der Supermarkt um die Ecke nicht im Sortiment hat.</i>
5	<i>Mit Freunden spricht man nicht über den Einkauf von Lebensmitteln, das ist nun wirklich kein allzu interessantes Thema ;-)</i>
6	<i>Ich kenne einige Leute, die viel arbeiten und diverse Anbieter nutzen, allerdings in München. Amazon prime, rewe etc.</i>
7	<i>Ja, wir reden darüber und ja, sollte in Zukunft mehr online einkaufen.</i>

FOKUSGRUPPEN DISKUSSION

FRAGE: Online Einkauf

Inzwischen werden ja sehr viele Produkte online eingekauft.

Wo hast Du schon einmal online Lebensmittel bestellt?

Bitte erzähle uns auch, wie häufig Du das in etwa machst und welche Lebensmittelprodukte Du gerne online einkaufst.

Antwort von Vivien:

Ich habe bis jetzt eigentlich nur bei amazon Prime now Lebensmittel online bestellt. Dies aber auch nur 1-2 mal im letzten Jahr. Da kaufte ich Eis, Getränke und Müsli. Ansonsten bestelle ich höchstens nochmal Nahrungsergänzungsmittel online, alles andere kaufe ich noch stationär.

Kommentar von Johanna:

...und in welcher Form kam das Eis an, hat das gut funktioniert?

Kommentar von Vivien

Es war tatsächlich noch gefroren. Kann mich nicht beklagen :)

Kommentar von Salman:

Sieht bei mir so ähnlich aus!

Antwort von Christian:

Ich habe bisher bei Allyouneedfresh, Rewe, Gourmondo, All-Bio bestellt. Ich kaufe gerne das ganze Sortiment. Aktuell kaufe ich ungefähr einmal im Monat Lebensmittel online ein.

Antwort von Felix:

Bisher nur einmal. Rewe online. Keine frischen Produkte, sondern nur den Standard-Einkauf bzw. sperrige (z.B. Klopapier) oder schwere (z.B. Wasser) Lebensmittel oder Hygieneartikel. Bisher auf Grund hoher Supermarkt-Dichte in der Innenstadt keinen weiteren Kauf getätigt.

Antwort von Salman:

Generell kaufe ich sehr selten online ein. Das letzte Mal habe ich Corny Riegel bei amazon eingekauft. Es kommt vielleicht zwei bis maximal dreimal im Jahr vor.

Antwort von Karlheinz:

Bei REWE und bei Amazon. Das blieb aber bei wenigen Bestellungen und im Moment bestellen wir keine Lebensmittel mehr online.

Antwort von Moritz:

REWE Lieferservice: 1x ausprobiert, nicht zufrieden gewesen aufgrund fehlender Verfügbarkeit Flaschenpost: ca. alle zwei Monate größere Getränkebestellung

Antwort von Tobias:

Ich habe zwei mal in der Weihnachtszeit über Reve Lebensmittel liefern lassen. Und über Amazon bestelle ich verschiedene Süßigkeiten die es so nicht so einfach zu finden gibt.

Kommentar von Karen:
Welche denn zum Beispiel :)

Kommentar von Tobias
Das waren zum Beispiel Pombären in den 30g Tüten, durch die geringen Mengen kann man ab und zu mal naschen, isst aber nicht gleich 150 g Chips. Diese Kleien Tüten sind am Kiosk recht teuer.

Antwort von Karen:
Vor 16 Jahren habe ich eine Ökokiste im wöchentlichen Abo gehabt. Dazu habe ich auch regelmäßig online andere Lebensmittel hinzugefügt, die ich brauchte. Mit einem Umzug in ein anderes Bundesland fiel das weg. Beim Govinda Versand habe ich bisher ca. 1-2 Mal im Jahr ayurvedische Lebensmittel bestellt. Die gibt es häufig günstiger als in meinem Bioladen vor Ort. Bei LebeGesund habe ich häufiger Mal bestellt, ca. 3 Mal im Jahr, wenn es dort gute Angebote gab und weil ich die Produkte einfach mal ausprobieren wollte. Bei „Reishunger“ habe ich vor einiger Zeit einen Reistopf bestellt und dabei auch gleich meinen Vorrat an Basmati Reis aufgefüllt und 2 Sets ausprobiert (Sushi und ein persisches Reisgericht). Ansonsten wohne ich sehr nah an Einkaufsmöglichkeiten, habe genügend Zeit um selber zu gehen und weiß wo genau ich meine Sachen bekomme. Außerdem macht es mir auch meistens Spaß selber zu schauen und eventuell noch Bekannte zu treffen.

Antwort von Conny:
Auf Ebay. Basmatireis im 10 Kg Sack alle 3 - 6 Monate.

FRAGE: Informationen rund um das Produkt

Im Laden findet man häufig Infos rund um die Produkte, z.B. das Herkunftsland einer Tomate oder Lagerungstipps für Äpfel. Wie wichtig sind solche Informationen im Allgemeinen für Dich, wenn Du online Lebensmittel einkaufst? Bei welchen Produkten / Produktgruppen liest Du Dir solche zusätzlichen Infos durch?

Antwort von Johanna:

@Jan : wie siehst Du das?

Antwort von Vivien:

Besonders bei frischen Lebensmitteln wie Obst und Gemüse sind mir Infos wie Herkunft, Herstellung sehr wichtig. Außerdem bei hochwertigen Gütern wie Kaffee, Espresso, etc. finde ich weiter Infos wichtig, da ich auch auf fair Trade und Regionalität achte.

Antwort von Moritz:

Inbesondere Tipps rund um Rezepte, Verarbeitung und Lagerung interessant. Herkunft/Geschichte des Produkts weniger.

Antwort von Christian:

Ich lese es mir so gut wir gar nicht durch. Außer beim tierischen Produkten. Da achte ich schon auf die Herkunft. Und wenn gerade Saison für ein Lebensmittel ist schaue ich, dass es dann auch aus der Region kommt. Ansonsten kaufe ich bis zu einem gewissen Teil Bio, bin da aber eher spontan unterwegs. Wenn ein normales Produkt gefühlt auch taugt, dann mache ich auch das.

Antwort von Felix:

Je frischer das Produkt, desto wichtiger. Insbesondere bei Fleisch erzeugen diesen Infos zusätzliches Vertrauen . Auch bei Obst/Gemüse interessant, jedoch nicht ausschlaggebend. Generell werden diese Infos in Zukunft wichtiger durch erhöhte Sensibilität bei Nachhaltigkeit/Bio/Fairtrade etc.

Antwort von Salman:

Das Herkunftsland und die Region der Produkte ist mir sehr wichtig bei Produkten. Insbesondere bei Gemüse und Obst. Schließlich möchte man ja was gesundes zu sich nehmen. Dann spielt die Art der Herstellung und Herkunft eine große Rolle.

Antwort von Karlheinz:

Solche Zusatzinfos sind mir nicht wichtig, das ich online nur Produkte bestelle, die ich bereits kenne. Und wie man Lebensmittel korrekt lagert ist ja hinlänglich bekannt.

Antwort von Tobias:

Ich finde diese infos schon interessant, bei verderblichen Frischwaren schaue ich schon nach woher sie kommen.

Antwort von Karen:

Herkunftsland ist für mich wichtig, speziell auch bei frischen Produkten. Lagerungstipps interessieren mich nicht so. Frische Sachen kaufte ich nicht mehr online, weil sie eben nicht

so frisch ankamen.

Kommentar von Johanna:

Wo hast Du denn die frischen Produkte eingekauft, die "nicht so frisch" ankamen? Haben andere Teilnehmer unserer Diskussionsrunde auch schon schlechte Erfahrungen mit der Lieferung von frischen Produkten gemacht?

Antwort von Conny:

Sehr wichtig. Habe auch schon nicht online gekauft wenn Info nicht da war. Will wissen über Herkunftsland bei Gemüse und Obst und Inhaltsstoffe bei industriell hergestellten Lebensmittel.

FRAGE: Vertrauen in den Händler

Wenn Du online frische Lebensmittel (z.B. Obst oder Fleisch) kaufst, dann musst du darauf vertrauen, dass dir ein qualitativ hochwertiges Produkt in den Einkaufskorb gelegt wird.

Helfen Dir Label oder Siegel wie z.B. Tierwohl, Bio, ohne Gentechnik, vegan, vegetarisch etc., um beim Kauf ein gutes Gefühl zu haben?

Antwort von Johanna:

@Moritz : wie sieht es bei Dir aus - orientierst Du Dich beim Kauf an Labels oder Siegeln?

Antwort von Vivien:

Nur wenige Siegel haben aus meiner Sicht wirklich eine Daseinsberechtigung - allerdings versuche ich schon auf Bio, regional, ohne Gentechnik zu achten, jedoch bin ich nicht sicher inwiefern man dem trauen kann. Vegan und Vegetarisch empfinde ich teilweise als sehr unnötig, da es oft nur zu Vermarktungszwecken auf die Produkte gedruckt wird.

Antwort von Christian:

Ich würde es eher vom Händler ausmachen als von einem bestimmten Label. Auch wenn Bio draufsteht, ist die Frische ja noch nicht garantiert. Hier kann man dann doch wohl nur probieren um sicher zu gehen.

Antwort von Felix:

Vertrauenswürdige Labels/Siegel können sicher helfen. Hilfreicher wäre jedoch die Gewissheit, dass Produkte handgepickt sind und z.B. faule Äpfel oder matschige Avocados nicht bei mir ankommen.

Kommentar von Johanna:

hast Du da schon mal schlechte Erfahrungen gemacht und z.B. beschädigtes Obst geliefert bekommen?

Kommentar von Felix

Nein, habe aber auch noch nicht frisch bestellt.

Kommentar von Christian:

das Versprechen habe ich aber auch noch bei keinem Händler gesehen. Das wäre echt mal cool.

Antwort von Salman:

Gerade bei Online Produkten spielen Labels eine große Rolle. Allerdings gibt es mittlerweile so viele solcher Siegel. Wenn ein Label vorhanden ist, dann sollte der Herausgeber bekannt und vertrauenswürdig sein.

Antwort von Karlheinz:

Nein, da es ja bekannt ist, dass Lebensmittel-Siegel sowieso i.d.R. von den Herstellern selbst beauftragt und bezahlt werden. Wenn, dann müssten es allgemeine Siegel von unabhängigen Instituten sein, und hier sind mir bis auf Stiftung Warentest keine solchen Siegel bekannt.

Antwort von Tobias:

Ich kenne die Produkte die ich online kaufe. Da brauche ich keine infos um meine Gefühle zu beruhigen

Antwort von Karen:

Ja, je nachdem welche Siegel es sind, vertraue ich ihnen mehr oder weniger.

Antwort von Conny:

Siegel helfen aber nur, die eine wirklich verlässliche Aussagekraft haben - Bio, vegan, vegetarisch. Tierwohl gehört nicht dazu.

FRAGE: Erfahrung mit dem Händler

Kannst Du noch andere Gründe nennen, wie Dein Vertrauen gegenüber dem Händler beim Einkauf von frischen Lebensmitteln entsteht?

Antwort von Felix:

Anzeige von Mindesthaltbarkeitsdatum online, Genaue Herkunft, Transparenz über Einhaltung der Kühlkette & Lagerzeiten, Kundenbewertungen & Empfehlungen, Generelle Reputation (Klasse statt Masse -> hier haben kleine Online-Händler sicherlich Vorteile ggü. Amazon und sollten diese nutzen)

Antwort von Vivien:

Meistens hilft da nur ein Testkauf um herauszufinden ob die Produkte wirklich so gut sind, wie beschrieben wird. Auch Erfahrungsberichte helfen mir dort.

Antwort von Christian:

Wenn der Händler transparent arbeitet und auch zeigt wie er die Sachen pickt und lagert. Zudem finde ich es zudem sehr wichtig, wie die Lebensmittel angeliefert werden. Wer liefert diese an. Werden die Produkte einem x-beliebigen Kurier in die Hand gedrückt oder kommt ein dedizierter Fahrer von dem Lebensmittellieferdienst.

Antwort von Salman:

Gründe für das Stärken des Vertrauens beim Einkaufen, sind angebotene regionale & saisonale Produkte im Sortiment wie Obst und Gemüse. Um es mal drastisch zu beschreiben "Ich kaufe keine Erdbeeren im Dezember."

Kommentar von Johanna:

..wenn ein Händler jetzt Erdbeeren anbietet, findest Du den Händler dann grundsätzlich nicht mehr so gut?

Antwort von Karlheinz:

Die wichtigste vertrauensbildende Maßnahme ist es, beim Händler auch schon mal vor Ort eingekauft zu haben (bsw. REWE)! Bei reinen Online-Händlern lese ich mir zuerst die Kundenbewertungen durch - filtere die Negativen zuerst - und mache mir dann ein Bild.

Kommentar von Christian:

Das würde auf mich so nicht zutreffen. Für mich besteht dieser Zusammenhang nicht, dass ein guter stationärer Händler auch online kann. Dafür gibt es auch zu viele negative Beispiele wo genau das nicht der Fall ist.

Kommentar von Karlheinz

Akzeptiert, aber dann nenne doch mal ein Beispiel wo dies nicht zutrifft im Bereich Lebensmittel?

Kommentar von Christian

Ich finde zum Beispiel Rewe stationär besser als im online-Bereich. Das meinte ich. Deshalb tue ich mich schwer damit, von einer stationären Kompetenz auf eine online Kompetenz zu schließen.

Antwort von Karen:

Am liebsten kaufe ich im Sommer auf dem Markt beim Bauern aus dem nächsten Ort. Aber das funktioniert eben im Winter nicht. Viele Bioprodukte kaufe ich auch bei Aldi, weil ich eben von Untersuchungen gehört habe, dass die Qualität sehr gut ist.

Antwort von Conny:

intuitive Webseite und schneller Bestellvorgang, Wertestatement (das sich im Angebot widerspiegelt), Ware muss frisch sein, gut aber nicht unnötig verpackt. Plastik sollte so gut wie möglich vermieden werden, Ware die den Bildern entspricht, schneller und problemloser Service bei Reklamationen,

FRAGE: Neues ausprobieren

Manchmal hat man Lust, neue Rezepte nachzukochen oder einfach auch mal andere Lebensmittel oder Produkte kennenzulernen. Wie machst Du das? Wo holst Du Dir da Anregungen?

Antwort von Felix:

- Empfehlungen von Freunden/Bekanntem.- Social Media (Instagram/Youtube)Idee für Online-Händler: Abo mit Überraschungsprodukten aus favorisierten Kategorien

Antwort von Tobias:

Ich selber koche eher spontan mit dem was so da ist, meine Freundin holt sich Inspiration über ihre WW Gruppe.

Antwort von Vivien:

Anregungen für neue Rezepte hole ich mir tatsächlich meistens auf Instagram, oder in Rezept Apps wie Kaptn Cook. Wenn ich eine Idee habe und nur ein Rezept benötige google ich die Idee, aber wenn ich Neues probieren möchte und mich inspirieren lassen möchte sind zuerst genannte Anlaufstellen die ersten.

Antwort von Christian:

Ich versuche immer wenn ich Essen gehe mir die Rezepte oder die Essen zu merken die ich gegessen habe. Dann versuche ich diese nachzukochen. Zudem schaue ich mir Websites an, wie z.B. Highfoodality. Ich wüsste nicht, wann ich mal in den Supermarkt gegangen bin um mich inspirieren zu lassen was ich kochen soll. Das kommt eher seltener vor.

Antwort von Salman:

Anregungen für neue Rezepte hole ich mir meistens über das Internet. Dies geschieht oft über sogenannte Food Blogger!

Antwort von Karlheinz:

*Gute Vorschläge bekommen wir von der App *Bring* oder auch durch Kochsendungen im TV.*

Antwort von Karen:

Ich hole mir Kochbücher, die mich ansprechen, aus der Bücherei und koche nach, worauf ich Lust habe. Wenn ich etwas neues, leckeres bei Freunden esse, lasse ich mir das Rezept geben oder frage nach Lieblingsrezepten. Ich schaue auch gerne im Supermarkt Regal nach internationaler Küche und nehme dann einfach etwas zum Ausprobieren mit.

Antwort von Conny:

Online (Kochwebseiten oder Instagram/Pinterest), Zeitschriften und Kochbüchern.

FRAGE: Sortiment

Im Supermarkt oder Discounter findet man eine sehr große Produktvielfalt.

Welche Erfahrungen hast Du im online-Einkauf gemacht? Wurdest Du schon einmal enttäuscht, weil es ein Produkt nicht gab? Bei welchem Anbieter findest Du eine gute Sortimentsvielfalt?

Antwort von Felix:

Zu wenige verschiedene Anbieter getestet. Online erwarte ich ein Sortiment was mit dem Supermarkt nebenan mindestens mithalten kann.

Antwort von Vivien:

Da ich noch nicht allzuoft Lebensmittel online gekauft habe, habe ich auch noch keine schlechten Erfahrungen gemacht. Eher schrecken mich Mindestbestellwert oder unpassende Liefertermine ab, wenn ich z.B. eine Bestellung bei Rewe vorbereite und erst am Ende merke, dass es mir nicht pünktlich geliefert werden kann, gehe ich doch wieder stationär einkaufen oder checke prime now. Wobei die Auswahl bei Prime now doch beschränkter ist, als bei ausschließlichen Lebensmittelhändlern.

Antwort von Salman:

Ich finde den Rewe Onlinehandel ganz gut, da man fast alle Produkte findet, die man auch sonst im Markt erhält. Außerdem gefällt es mir, dass es einen Mindestbestellwert von 50 € gibt, sodass man gezwungen für kleinere Dinge in den Markt zu gehen. Enttäuscht wurde ich bisher nicht, da ich nur zwei bis drei mal bei amazon corny Riege bestellt habe.

Antwort von Christian:

Für mich ist REWE vom Sortiment online echt okay. Schwieriger finde ich es bei Online-Versendern die kein Vollsortiment haben. Aber ansonsten bekomme ich doch manches mal mehr als in einem Lidl oder Aldi vor Ort.

Antwort von Karlheinz:

Das beste Sortiment hatte REWE bisher. Bei Amazon gibt es leider nicht alles an frischen Produkten. Enttäuscht wurden wir aber noch nicht, da die Händler schon wissen, dass es dann keine weitere Bestellung geben wird. Daher ist die Qualität dort schon recht Hoch (Produkte, Service und Lieferungen).

Antwort von Karen:

Keine Erfahrung

Antwort von Conny:

Kann ich nicht sagen....

FRAGE: Täglicher Bedarf

Beim Einkauf von z.B. Milch und Butter greift man normal immer zum selben Produkt und denkt nicht groß darüber nach. Wäre es für Dich interessant, diese alltäglichen Produkte als Abo (z.B. wöchentliche Lieferung) bestellen zu können? Bei welchen Produkten könntest Du Dir das vorstellen?

Antwort von Felix:

Ja, absolut. >80% des wöchentlichen Einkaufes besteht aus denselben Produkten. Hier könnte am ehesten Zeit eingespart werden. Aber: Es muss so einfach wie möglich sein die initiale Favoriten-Einkaufsliste zu erstellen (z.B. vorgefertigte Standard-Listen als Hilfestellung die ich mit wenigen Klicks individuell anpassen kann)

Antwort von Tobias:

Wir verbrauchen recht regelmäßig Kartoffeln und Nudeln. Da könnte ich mir schon ein Abo vorstellen. bei Produkten die verderben können finde ich es eher unpassend.

Antwort von Vivien:

Da ich meist nur abends zu Hause bin und so maximal Obst und Gemüse wirklich regelmäßig benötige fallen hier viele Produkte weg. Jedoch einmal die Woche einen Obst&Gemüse Korb zu bekommen würde den Einkauf denke ich schon erleichtern.

Antwort von Salman:

Da wir nur ein kleiner Haushalt sind, kommen Abonnements für mich nicht in Frage. Ich kann mir allerdings vorstellen, dass es für Getränke wie Milch und Wasser Sinn macht. Außerdem wäre eine frische Brot Lieferung sehr interessant.

Antwort von Christian:

Ich könnte es mir bei fast keinem Produkt vorstellen. Was ich mir dann eher vorstellen kann ist die Möglichkeit sich seine Favoriten zu speichern und dann bei Bedarf abrufen zu können. Ich habe kein gleichmäßiges Kaufverhalten das sich bei Lebensmitteln automatisieren lassen würde.

Antwort von Karlheinz:

Wir hatten schon Abos ausprobiert, aber das ist uns zu unflexibel. Man fährt ja doch sowieso oft zum Supermarkt und wenn man eine Butter braucht nimmt man diese mit und wartet dann nicht auf seine Abo-Bestellung. Das letzte Abo waren Getränke, aber auch hier möchte man ab und an mal wechseln und nicht immer die selbe Marke trinken. In Summe sind Abos für uns nichts, da man nicht flexibel ist. Der Aufwand, um auch dann ein Abo alle 2-4 Wochen zu ändern, steht in keinem Vergleich zum schnellen Supermarkt-Besuch.

Antwort von Karen:

Wöchentlich wäre für mich nicht interessant, da ich den Verbrauch nicht so genau einschätzen kann. Ansonsten wären es eher schwere Sachen, wie Saft, Getränke, Milch . . . Ich bräuchte da einfach eine große Flexibilität.

Antwort von Conny:

Nicht wirklich. Bei einer Familie muss so oft eingekauft werden, auch oft auf Vorrat, da sind bestimmt Dinge immer im Haus.

FRAGE: Bestellung

Wenn Du an Deine letzte Bestellung von Lebensmitteln denkst: wie gut hat der Bestellprozess funktioniert? Oder hast Du Dich geärgert, weil was nicht gut geklappt hat?

Wenn ja, was genau?

Vielleicht hast Du ja auch verschiedene gute oder / und schlechte Erfahrungen mit Shops gemacht – hier kannst Du berichten!

Antwort von Felix:

Bisher nur Bestellung am Desktop durchgeführt. Allerdings wäre mir für eine langfristige Lösung eine App wichtig. Am Ende geht es nur um Zeitersparnis und Convenience. Fokus muss auf Usability liegen - die Arbeit darf nicht der Kunde haben der sich durch diverse Unterkategorien klickt. Möglich wäre gleich zu Anmeldung eine Art Quiz bei dem Topseller der meistgekauften Kategorien vorgeschlagen werden und durch Swipen ein Standard-Korb erstellt wird (Gamification und gute Suchalgorithmen).

Antwort von Tobias:

Es wurde eine Tüte vergessen und das Gemüse hätte ich doch lieber selber ausgesucht

Kommentar von Johanna:

das klingt ja nicht sehr professionell. War das Deine erste Bestellung bei diesem Shop?

Kommentar von Tobias

Nein, es war die zweite, die erste war ok. leider wurde die vergessene tüte erst zwei Tag später nachgereicht. Das geplante essen konnten wir dann nur kochen, da wir einen Netto um die ecke haben. War aber nicht schön.

Antwort von Vivien:

Meine letzten Bestellungen bei Prime Now waren immer perfekt. Sie kamen pünktlich, es war alles dabei und auch alles frisch und heil. Ansonsten habe ich noch keinen Dienst ausprobiert, da mich Mindestbestellwert, oder Liefertermin immer abgehalten haben.

Antwort von Salman:

Wir hatten einen reibungslosen Bestellprozess der Corny Riegel über Amazon. Generell funktioniert das Bestellen bei amazon meistens ohne Probleme.

Antwort von Christian:

der letzte Kauf bei REWE Digital hat in Summe echt gut geklappt. Aber ich ärgere mich echt über den Vorlauf den es braucht um einen freien Lieferslot auszuwählen. Das ist echt nicht schön. Und dann die großen Zeitfenster sind auch nervig. Und ich möchte das dann doch gerne versandkostenfrei haben, aber bitte nicht erst ab 75 Euro. Da habe ich dann schon keine Lust mehr. Bei 25€ Warenkorb möchte ich nicht noch 5 Euro für Lieferkosten zahlen. Mir ist schon bewusst, dass es sich um eine DL handelt, aber dafür brauche ich dann auch keinen Laden. Das müsste sich doch eigentlich rechnen lassen.

Antwort von Karlheinz:

Das war alles problemlos. Die Händler sind ja Profis und wie man einen guten Bestellprozess

gestaltet ist ja auch keine Kunst mehr und das weiß eigentlich jeder.

Antwort von Karen:

Hat bisher immer alles gut geklappt. Einfache Handhabung. Die Shops habe ich ja schon bei der ersten Frage genannt.

Antwort von Conny:

Bis jetzt keine Problem aber auch nicht so viel Erfahrung.

FRAGE: Lieferung

Welche Ansprüche hast Du an die Lieferung? Vielleicht kannst Du uns dazu erzählen, wie Du normalerweise online Lebensmittel einkaufst: z.B. spontan, weil abends Gäste zum Essen kommen oder geplant, weil Du einfach mal wieder Deine Vorräte auffüllen möchtest?

Wie viel Zeit zwischen Bestellung und Lieferung ist für Dich okay?

Kannst Du uns gute Shops nennen, wo Du mit der Lieferung besonders zufrieden warst?

Antwort von Vivien:

Es ist immer unterschiedlich. Manchmal brauche ich Produkte spontan, aber ich denke mit etwas Planung könnte man auch vieles auf einen Liefertermin legen - z.B. Grundnahrungsmittel wie Nudeln, Reis, Müsli. Alles was nicht frisch und kühl gehalten werden muss kann dann auch einfach vor die Tür gestellt werden. Generell bevorzuge ich Lieferungen innerhalb eines Tages (morgens/mittags bestellen, abends ist es da), da ich nicht übermorgen um 18:00 zu Hause sein müssen möchte, weil ich Lebensmittel bekomme. Dann kann ich auch selbst einkaufen gehen, da bin ich flexibler.

Antwort von Salman:

Eine genaue Zeit zwischen Bestellzeit und Lieferzeit ist mir nicht wichtig. Allerdings wäre es mir wichtig, dass die angegebene Zeit auch erfüllt wird, sonst könnte ich ja auch selber einkaufen gehen. Die Bestellung würde ich nutzen, um Vorräte aufzufüllen. Wenn ich etwas spontan benötige, gehe ich dann lieber doch direkt zum Rewe oder Lidl. Ich bin mit Amazon Prime Bestellungen sehr zufrieden.

Antwort von Christian:

Bisher hatte ich noch keine total tolle Erfahrung. Ich muss nicht unbedingt stationär einkaufen gehen. Aber die vorher genannten Versandkosten hindern mich dann doch daran, dass öfters zu benutzen. Zudem passt das nicht mit dem Lieferfenster. Hier wäre es toll, wenn das noch weiter eingrenzbar wäre. Und es sollte bei der Lieferung nicht so viel Verpackungsmüll entstehen. Deshalb bestelle ich nicht bei den Lieferdiensten, die per normalen DHL liefern.

Antwort von Karlheinz:

REWE liefert am nächsten Tag und Amazon oft sogar am selben Tag noch. Bei spontanen Käufe gehe ich zum Supermarkt, da weiß ich dass ich es sofort bekomme und muss nicht erst ungeduldig auf die Lieferung warten. Als Zeit bei der Lieferung von frischen Lebensmitteln ist für mich der selbe Tag am Abend wichtig, allerspätestens der nächste Vormittag. Alles was längert dauert ist uninteressant.

Antwort von Karen:

Spontan macht das für mich keinen Sinn. Das gibt's vllt in großen Städten - morgens bestellen und abends geliefert bekommen - aber bei mir nicht. Bei frischen Sachen sind mir schon 2 Tage zu lang und auch das ganze Verpackungszeug fand ich lästig. Ich würde eher ein gutes Angebot kaufen, um Vorräte aufzufüllen. Da passen dann auch 3-5 Tage Lieferzeit.

Kommentar von Karlheinz:

Das ist ein guter Punkt! Die Verpackung ist ein großer Nachteil bei der Online-Bestellung. Beispiel: unsere bestellte 24er Packung Afri-Cola war so starkt verpackt, da war das Verpackungsmaterial mengenmäßig mehr, als das Produkt selbst. Ein so große Papiertonne haben wir gar nicht, um regelmäßig mehr Online-Lebensmittel zu bestellen!

Antwort von Conny:

Ich würde vor allem Dinge online kaufen, die ich bei mir in der Gegend nur schwer bekomme bzw. nicht weiss wo ich sie bekommen kann. Wohne auf dem Land. In dem Fall wäre eine Lieferzeit von 2-3 Tagen durchaus okay.

Kommentar von Johanna:

@Conny : kaufst Du diese Lebensmittel dann spontan, oder planst Du den Einkauf im Voraus?

Kommentar von Conny

Ich plane meine Einkäufe ein paar Tage im voraus bzw. schiebe die Zubereitung um ein paar Tage.

FRAGE: Lieferung - Kosten

Angenommen, Du bestellst Dir Lebensmittel: wie hoch dürfen die Lieferkosten sein?

Macht es für Dich dabei einen Unterschied, ob Du die Bestellung z.B. am selben Tag bekommst oder ein paar Tage später?

Antwort von Vivien:

Ich würde Lieferkosten bis max. 3 Euro akzeptieren, auch, wenn ich eigentlich gar keine Kosten bevorzugen würde. Dadurch, dass man sonst auch kaum noch Lieferkosten zahlt bei kleineren Bestellungen, möchte ich dies auch bei Lebensmitteln vermeiden.

Antwort von Salman:

Von Lieferkosten halte ich persönlich nichts. Ich präferiere eher eine Mindestbestellmenge wie beim REWE Online Shop. Sollten Gebühren anfallen, würde ich lieber vor Ort einkaufen. Die Lieferdauer sollte nicht länger als einen Werktag dauern.

Antwort von Christian:

ich habe kein Problem, wenn die Lieferung ein paar Tage später kommt. Aber ich möchte eine sehr genaue Einschätzung, wann die Lieferung kommt. Ich finde es total nervig auf den Lieferservice zu warten. Das mag ich nicht. Als Zeitfenster bis zur Lieferung würde ich 2 Tage sagen. Schneller wäre natürlich cooler.

Antwort von Karlheinz:

Lieferkosten ist ein gutes Thema. Eigentlich will ich gar keine bezahlen, da ich das bei Prime so gewohnt bin! Bei REWE füllt man den Warenkorb so lange, bis eine kostenlose Lieferung möglich ist. Es macht keinen Sinn hohe Lieferkosten in Kauf zu nehmen, da ich nach Arbeit eh bei 5 Supermärkten vorbeifahre und schnell halten könnte. Wenn doch in Ausnahmefällen, würde ich 1,95 € in Kauf nehmen. Alles was darüber liegt hole ich dann lieber selber im Markt um die Ecke und gönne mir dann für die gesparten Lieferkosten noch ein kühles Getränk ;-)

Kommentar von Conny:

Ich denke die Frage nach den Lieferkosten richtet sich auch danach wie sich die Verkaufspreise im Vergleich zu den Ladenpreisen verhalten - gleich, mehr oder weniger. Abhängig davon, wäre ich auch bereit mehr für die Lieferung zu bezahlen. Das Argument, ich fahre auf dem Heimweg an 5 Märkten ist zwar valide aber es berücksichtigt nicht die Zeit, Nerven und Geschleppe, was man sich spart bzw. an Wochenende oder kurz vor Ladenschluss die Tatsache, dass vor allem Obst und Gemüse bzw. meine Lieblingspizza ausverkauft sind.

Antwort von Karen:

2€ wären für mich ok. Am selben Tag macht hier für mich keinen Sinn.

Kommentar von Karlheinz:

Warum macht am selben Tag keinen Sinn? Ich bestelle morgens das Fleisch per Handy und erhalte es dann ab 18:00 Uhr wenn ich zuhause bin. Das ist schon meine Erwartungshaltung.

Kommentar von Karen

Das macht für mich keinen Sinn, da ich eher ländlich lebe und es diesen Service hier noch nicht gibt. Das ist in einer Stadt sicher schon anders. Außerdem bin ich schon wieder aus dem Supermarkt zurück, bevor ich alles online angegeben habe :)

Antwort von Conny:

Ich finde die Lieferkosten sollten sich nach Gewicht/Umgang orientieren. Zwischen 4 und 10 Euro ohne Express finde ich akzeptabel. Bei Express könnten es auch mehr sein.

Kommentar von Karlheinz:

10 Euro würde ich niemals bezahlen. Da bekomme ich im Markt vor Ort ja eine Kiste Bier dafür ;-)

Kommentar von Conny

Hast Du schon mal einen Wocheneinkauf für eine 5 köpfige Familie gemacht? Da zahlst Du gerne 10 Euro. ;-)

Kommentar von Karlheinz

ja, mehrfach (wir sind eine 4 köpfige Familie). Aber bei uns hilft beim Einkauf auch jeder mit - Einladen und Ausladen aus dem Auto, etc. Die 10 EURO geben wir aber trotzdem lieber für Goodies aus als Versandkosten zu bezahlen ;-)

FRAGE: Rabatte und Gutscheine

Im Supermarkt bekommt man häufig Rabatte auf den Einkauf (z.B. mit Payback oder verschiedenen Aktionen). Ist Dir das im Allgemeinen wichtig? Möchtest Du, auch wenn Du online Lebensmittel kaufst, von Gutscheinen und Rabatten profitieren?

Antwort von Vivien:

Rabatte sollten auch online sein. Was man im Supermarkt um die Ecke bekommt, sollte auch im Online-Shop möglich sein. Dort ist auch ein Mengenrabatt ok finde ich. Das würde dann auch die Häufigkeit der Lieferung reduzieren, was letztlich allen zu Gute kommt.

Antwort von Salman:

Rabatte sind immer interessant ob nun online oder vor Ort. Bevorzugen würde ich jedoch eher ein Punkte Konstrukt mit denen Kunden ab einer gewissen Menge bezahlen können. Das kann dazu führen, online Kunden länger zu binden.

Antwort von Christian:

Mir gehen Rabatte und Gutscheine eher auf die Nerven. Im Zweifel habe ich dann den passenden Coupon doch nicht dabei. Einen Gutscheincode für kostenlose Lieferung würde ich dann aber doch toll finden.

Antwort von Karlheinz:

Rabatte sind mir persönlich überhaupt nicht wichtig. Mir ist auch der Aufwand bei Paypack zu hoch, dass alles separat einzulösen. Wenn dann kommen nur Auszahlungen in EURO in Frage, also dass man sich das Guthaben auch wieder auszahlen lassen kann, denn die Bonusprodukte die man z.B. bei Payback erhalten kann, sind alle von sehr schlechter Qualität, die man bei Wish auch für 1 EUR bekommen könnte. Kurzum, wenn ich online Lebensmittel kaufe muss das schnell gehen und ich will mich nicht mit Bonuspunkten aufhalten.

Antwort von Karen:

Ich brauche diese Sachen nicht, die man mit Punkten günstiger kaufen kann. Deshalb ist mir das nicht so wichtig.

Antwort von Conny:

Ja....finde ich wichtig.

FRAGE: Zufriedenheit

Wie zufrieden bist Du bisher mit dem online Einkauf von Lebensmitteln?

Hast Du einen Shop, bei dem Du immer wieder bestellst, oder sind es mehrere verschiedene?

Antwort von Tobias:

Bis jetzt habe ich nur getestet, und kann auf Freunde und ihre Erfahrungen zurück greifen. Bis auf die etwas erhöhten Kosten ist es durchweg positiv. Ich habe eine Panne erlebt, aber so etwas passiert wohl in den Stosszeiten kurz vor einen Feiertag.

Antwort von Vivien:

Bis jetzt war ich immer sehr zufrieden und bevorzuge eindeutig Amazon und Amazon Prime Now.

Antwort von Salman:

Aktuell nutze ich das nicht so stark, um meine Zufriedenheit vollständig beschreiben zu können. Ich habe auch noch keinen Shop wo ich immer wieder Lebensmittel bestelle.

Antwort von Christian:

Bisher gibt es noch keine klare Nummer eins. Alle haben so ihre Macken. Ich würde mich ja freuen, wenn Picnic bei uns liefern würde. Aber das tun sie heute noch nicht. Daher glaube ich auch nicht, dass es so schnell einen Favoriten gibt. Rewe liefert jetzt schon 10 Jahre und hat es immer noch nicht wirklich drauf.

Antwort von Karlheinz:

REWE und Amazon sind meiner Meinung nach die besten aber wie bereits gesagt, im Moment nutzen wir diese nicht mehr für Lebensmittel. Es gibt einfach zu viele Supermärkte um die Ecke und diese bieten super Einkaufs- und Wohlfühlatmosphären. Zum neuen REWE bei uns um die Ecke geht man einfach gerne hin, ausreichende und kostenlose Parkplätze, großer Frische-Bereich für Obst und Gemüse, Frisch-Fleisch/Wurst und Käse-Theke mit hervorragender Qualität und super Preise und riesen Auswahl. Wozu also online schauen? Der Einkauf vor Ort ist in wenigen Minuten erledigt.

Antwort von Karen:

Abgesehen von den einzelnen Malen, die ich online bestellt habe ist das kein Modell, was für mich momentan passt. Aber vielleicht ändert sich das ja mal.

Antwort von Conny:

Wie gesagt...habe nur wenig Erfahrung, da ich aufgrund einer 5-köpfigen Familie fast täglich beim Einkaufen bin. Für mich sind vor allem Produkte beim online Einlauf interessant, die ich so in meiner Region nicht bekomme bzw. nicht weiss wo.

FRAGE: Loyalität

Sprichst Du mit Freunden über den online-Kauf von Lebensmitteln und empfiehlst einen Shop

auch mal weiter?

Hast Du auch in Zukunft vor, online Lebensmittel einzukaufen?

Antwort von Vivien:

Unter Kollegen und Freunden tauscht man sich schon mal aus und gleicht Erfahrungen ab. Ich bestelle sicher auch weiterhin ab und zu Lebensmittel online. Momentan wird es jedoch noch nicht zur Regel werden, da mein Verbrauch nicht so hoch ist.

Antwort von Salman:

Wenn ich gute Lebensmittel online bestellen würde, dann würde ich sie definitiv auch meinen Freunden und Familie weiterempfehlen.

Antwort von Christian:

Ich würde gerne mehr Lebensmittel online kaufen, wenn ich denn ein vernünftiges Angebot hätte das auch Spaß macht beim bestellen. Wenn es eine coole App geben würde die auch als Einkaufszettel fungiert und ich dann irgendwann einfach auf absenden gehen kann. Dazu dann noch eine kostenlose Lieferung, die mir auf 30 Minuten genau sagt wann ich beliefert werde, dann würde ich es jede Woche nutzen.

Antwort von Karlheinz:

Nein, ich habe nicht vor regelmäßig Lebensmittel online zu kaufen. Wenn dann lediglich ab und zu, wenn das Produkt der Supermarkt um die Ecke nicht im Sortiment hat. Beispiele: sehr scharfe Habanero-Chips, alkoholfreie Weine, exotische Gewürze. Mit Freunden spricht man nicht über den Einkauf von Lebensmitteln, das ist nun wirklich kein allzu interessantes Thema ;-)

Antwort von Karen:

Ich kenne einige Leute, die viel arbeiten und diverse Anbieter nutzen, allerdings in München. Amazon prime, rewe etc. Für mich kommt das gerade nicht in Frage.

Antwort von Conny:

Ja, wir reden darüber und ja, sollte in Zukunft mehr online einkaufen. Ist vermutlich auch noch so eine Hemmschwelle im Kopf.



Shoplupe GmbH | Fraunhofer Str. 5 | 83714 Miesbach
Tel. +49 (0) 8025 - 925928 - 0 | Fax - 2
E-Mail: info@shoplupe.com | www.shoplupe.com

Die Unterlagen der Usability Gutachten der Shoplupe GmbH sind nur für den internen Gebrauch des Shopbetreibers bestimmt. Eine Veröffentlichung, Verbreitung, Vervielfältigung, Zitierung oder sonstige öffentliche Verwertung bedarf einer vorherigen, schriftlichen Genehmigung durch die Shoplupe GmbH. Shoplupe® ist eine eingetragene Wort- Bildmarke.