



# DEUTSCHLAND TEST: Factory-Outlet-Center 2016

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 11 Factory-Outlet-Center



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	März / April 2016
<b>Stichprobe</b>	932 Kunden mit 1.257 Kundenurteilen zu 11 Factory-Outlet-Center (Bewertung von bis zu 3 Factory-Outlet-Centern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p>Detailergebnisse für 11 Factory-Outlet-Center:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designer Outlet Berlin</li> <li>• Designer Outlet Center Neumünster</li> <li>• Designer Outlet Soltau</li> <li>• Designer Outlets Wolfsburg</li> <li>• FOC Ochtrup</li> <li>• Ingolstadt Village</li> <li>• Ochtum Park Outlet Center</li> <li>• Outlecity Metzingen</li> <li>• The Style Outlets Roppenheim</li> <li>• Wertheim Village</li> <li>• Zweibrücken The Style Outlets</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	98 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiederkaufabsicht</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Ruf und Image</li> <li>• Einkaufsflair</li> </ul>
<b>Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markenvielfalt</li> <li>• Warenangebot</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Sortierung der Produkte</li> <li>• Verfügbarkeit der Größen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffnungszeiten</li> <li>• Parkplätze</li> <li>• Events / Veranstaltungen</li> <li>• Informations- und Beratungshilfen</li> <li>• Serviceorientierte Geschäfte</li> </ul>
<b>Umfeldgestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsanbindung</li> <li>• Vielfältiges gastronomisches Angebot</li> <li>• Qualitativ hochwertiges gastronomisches Angebot</li> <li>• Orientierung auf dem Gelände</li> <li>• Familienfreundlichkeit</li> <li>• Einkaufsatmosphäre</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Preisnachlässe</li> </ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Factory-Outlet-Center (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Ingolstadt Village
sehr gut	Designer Outlet Berlin
sehr gut	Wertheim Village
gut	Zweibrücken The Style Outlets
gut	Outletcity Metzingen
	Designer Outlet Soltau
	Designer Outlet Center Neumünster
	The Style Outlets Roppenheim
	Designer Outlets Wolfsburg
	FOC Ochtrup
	Ochtum Park Outlet Center

Produkte	
sehr gut	Outletcity Metzingen
sehr gut	Ingolstadt Village
sehr gut	Wertheim Village
gut	Designer Outlet Berlin
gut	Zweibrücken The Style Outlets
	Designer Outlets Wolfsburg
	Designer Outlet Soltau
	Designer Outlet Center Neumünster
	The Style Outlets Roppenheim
	FOC Ochtrup
	Ochtum Park Outlet Center

Kundenservice	
sehr gut	Ingolstadt Village
sehr gut	Designer Outlet Berlin
sehr gut	Outletcity Metzingen
gut	Wertheim Village
gut	Designer Outlet Soltau
gut	Zweibrücken The Style Outlets
	Designer Outlet Center Neumünster
	The Style Outlets Roppenheim
	Designer Outlets Wolfsburg
	FOC Ochtrup
	Ochtum Park Outlet Center

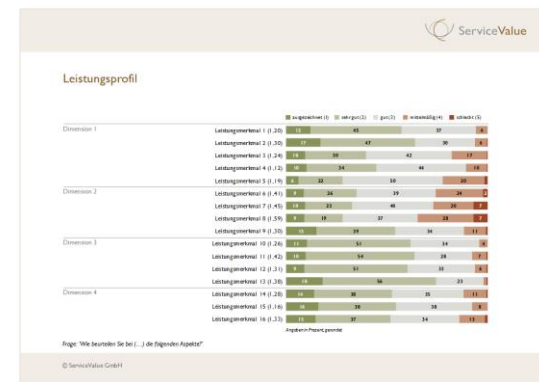
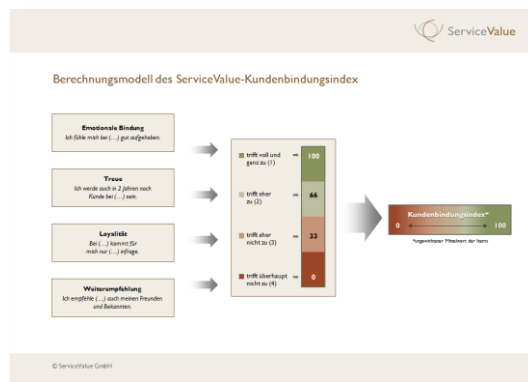
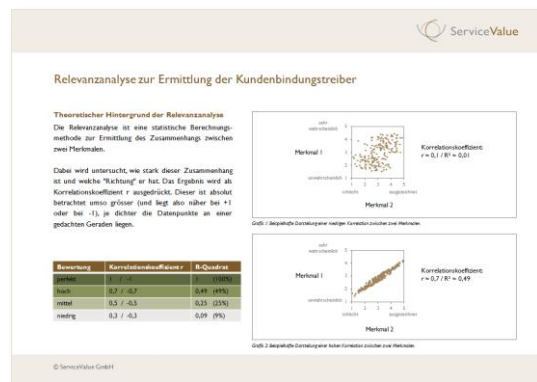
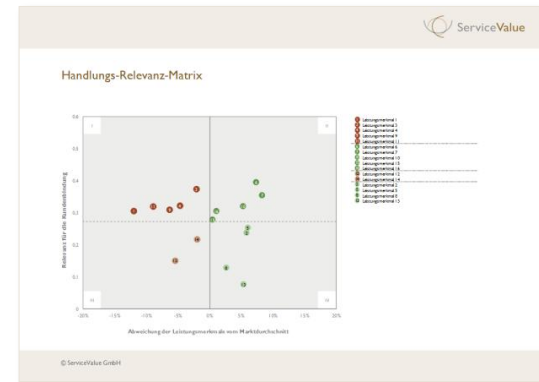
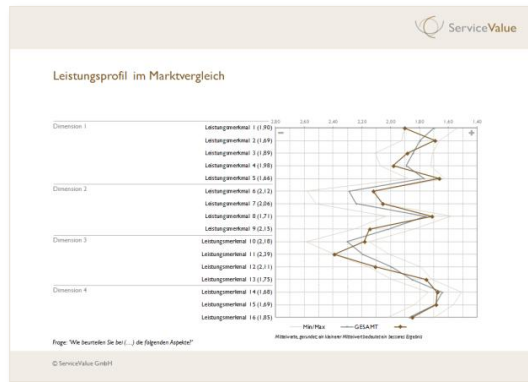
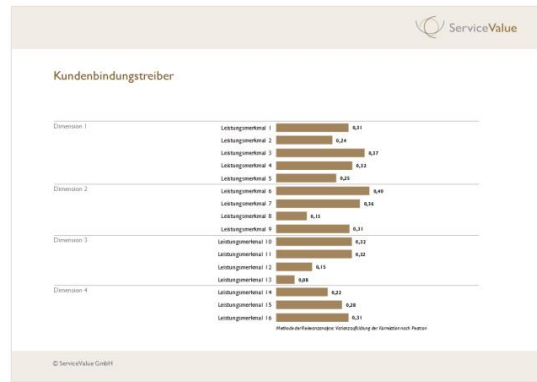
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Factory-Outlet-Center (II)

Umfeldgestaltung		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Ingolstadt Village	sehr gut	Designer Outlet Berlin
sehr gut	Wertheim Village	sehr gut	Zweibrücken The Style Outlets
gut	Designer Outlet Berlin	sehr gut	Outletcity Metzingen
gut	Zweibrücken The Style Outlets	gut	The Style Outlets Roppenheim
	Designer Outlet Soltau	gut	Ochtum Park Outlet Center
	The Style Outlets Roppenheim	gut	Designer Outlet Center Neumünster
	Designer Outlet Center Neumünster		FOC Ochtrup
	FOC Ochtrup		Ingolstadt Village
	Designer Outlets Wolfsburg		Designer Outlet Soltau
	Outletcity Metzingen		Designer Outlets Wolfsburg
	Ochtum Park Outlet Center		Wertheim Village

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

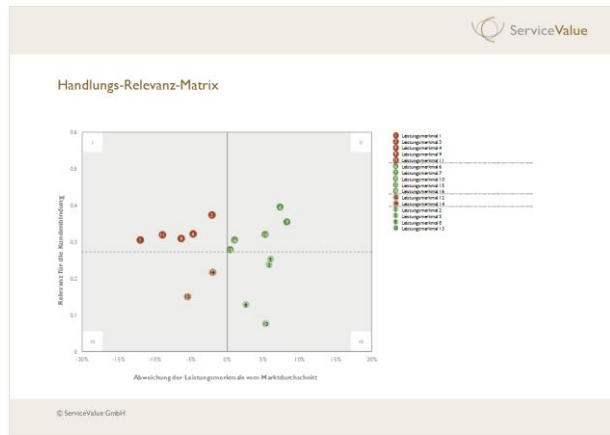
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



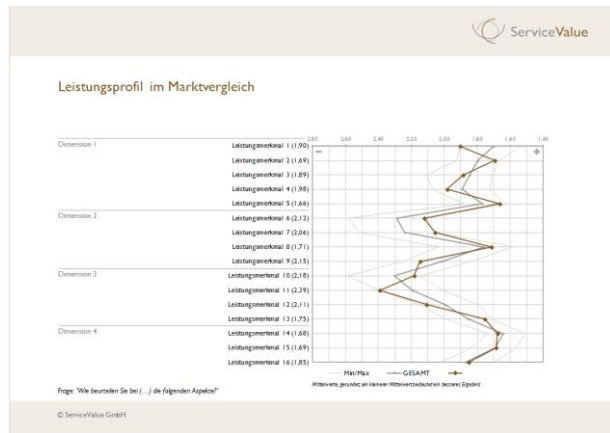
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

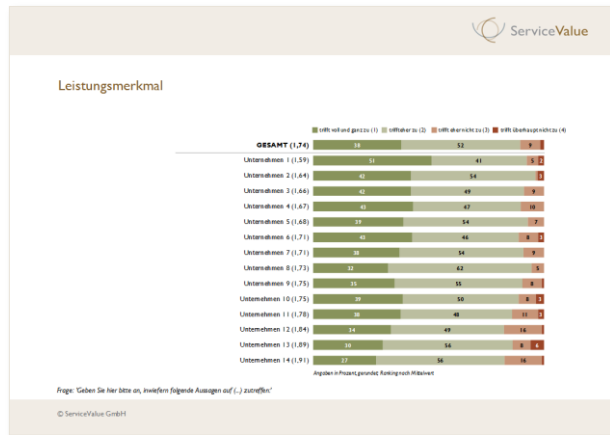


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter



## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Factory-Outlet-Center 2016“ (Einzelexemplar, 98 Seiten, PDF)  
zum Preis von 2.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Factory-Outlet-Center 2016“ (Einzelexemplar, 98 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 3.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe, © .shock - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)