

Gelebte Vielfalt am Rhein

In **Köln** gibt es viele **Rewe-Märkte** – aber dabei wenige von selbstständigen Einzelhändlern. storecheck hat vier von ihnen für ein Mystery Shopping aufgesucht.

Köln – das ist nicht nur Dom und Karneval. Die Metropole am Rhein ist auch Sitz der Rewe Group. In Köln sind zwar alle Rewe-Verkaufsformate vorhanden, aber erstaunlicherweise vergleichsweise wenige inhabergeführte Märkte. Wir haben uns aus der kleinen Schar vier Betreiber herausgesucht und jeweils einen Markt genauer unter die Lupe genommen. Die höchste Punktzahl erreichte an unserem Besuchstag Rewe Rahmati am Hohenstaufenring, einem von derzeit sieben Märkten. Der Markt befindet sich in bester Lage in der Nähe zahlreicher Büros und der Universität und war an unserem Besuchstag stark frequentiert. Dennoch hatten die Angestellten die Lage jederzeit im Griff. Das von Marcel

Rahmati geführte Unternehmen konnte vor allem durch die prämierte Weintheke, den großzügigen Ladenbau und die vielen Serviceangebote überzeugen. Rewe Richrath erreichte nur knapp dahinter die zweithöchste Punktzahl. Das von den Brüdern Lutz und Peter Richrath geführte Unternehmen mit zwölf Filialen im Kölner Umland konnte ebenfalls mit einem umfangreichen Service überzeugen, der von Express Drive, Liefer- und Party-service bis zum Catering reicht. Schlagzeilen machte der in Klettenberg liegende Markt, als die Richraths 2010 ihren Express Drive in dem Markt testeten und heute noch fortführen: Für eine Gebühr von 2,50 Euro übernehmen die Mitarbeiter dabei den Einkauf für den Kunden,

der die Ware nur noch an der Warenschleuse in Empfang nehmen muss. Dass Rewe Ziegler nur im Mittelfeld liegt, dürfte an dem etwas in die Jahre gekommenen Ladenlokal liegen. Er ist eng, verwinkelt und unübersichtlich – wird im September aber einer Verjüngungskur unterzogen und umgebaut. Dafür war er vom 6. bis zum 19. September geschlossen. Im bisherigen Markt konnten vor allem die Weintheke und die gut ausgestattete Frischetheke überzeugen. Den letzten Platz in unserem Test belegte Rewe Buhlmann. Der optisch etwas in die Jahre gekommene Markt hat dennoch mit „meals-n-beats“ ein interessantes Konzept, jüngeres Publikum zu gewinnen. Für unser Mystery Shopping haben wir jeden Markt an einem Montag im August einmal vormittags und einmal nachmittags besucht und nach einheitlichen Kriterien (siehe Kasten Seite 25) bewertet. Die Ergebnisse auf den folgenden Seiten bilden die wichtigsten Beobachtungen sowie die Gesamtbewertung ab und sind als (subjektive) Momentaufnahme zu sehen. Sie sollen den Händlern eine Außenperspektive aus Kundensicht spiegeln und Anregungen geben.

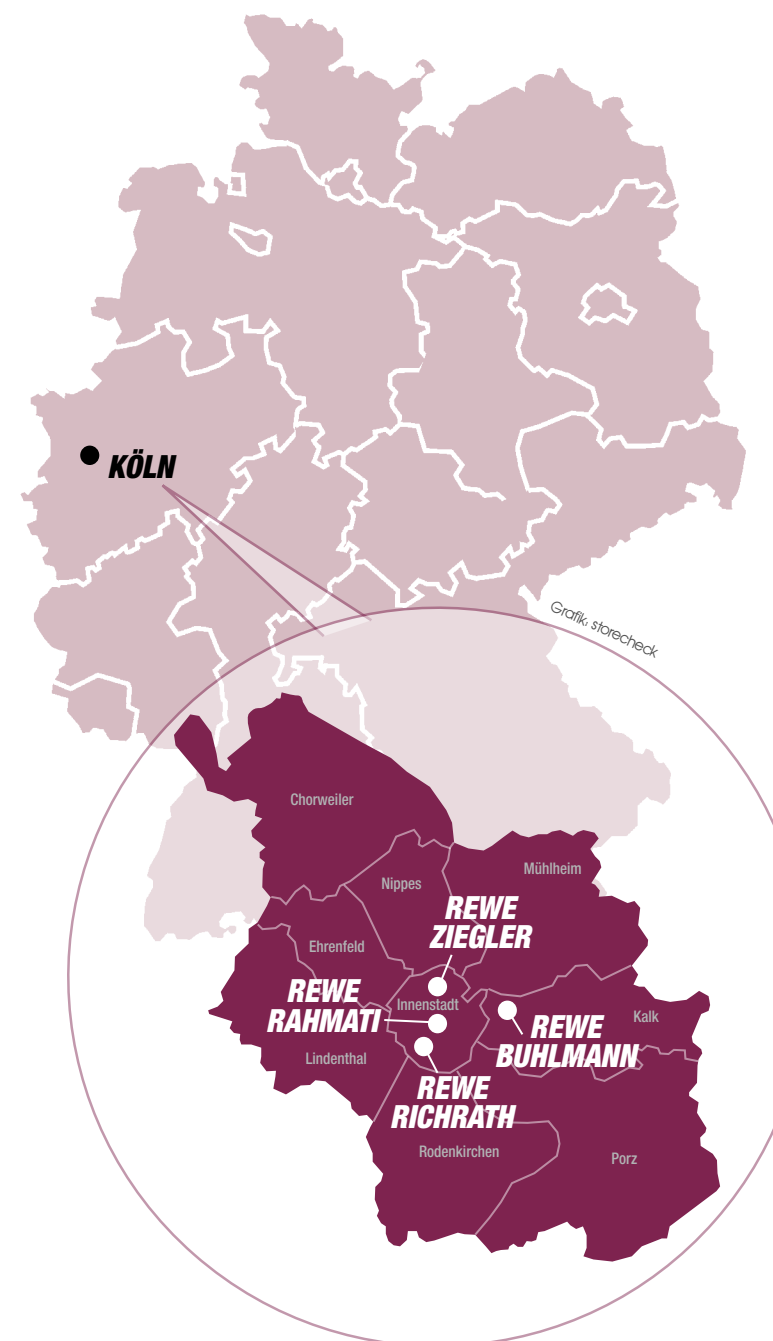
Jens Hertling und Sarah Köster

KÖLN - DATEN UND FAKTEN

Köln ist mit 1,017 Mio. Einwohnern (Stand 2012) die einzige Millionenstadt in Nordrhein-Westfalen und hinter Berlin, Hamburg und München die viertgrößte Stadt Deutschlands. In einem Einzugsgebiet von 30 Minuten wohnen sogar knapp 3,4 Mio. Einwohner.

Hinter einer Kaufkraftkennziffer von 110,1 verbirgt sich aktuell eine Kaufkraft von rund 6,2 Mrd. Euro (Quelle: GfK). Zu den wichtigsten Shopping-Centern zählen die Neumarkt-Galerie, das DuMont-Carré und die Colonaden im Hbf. Außerhalb der Innenstadt sind auch das City Center Chorweiler, die Köln Arcaden und das Rhein-Center sowie die Malls in Hürth und Leverkusen (2) von Bedeutung.

Für die neun Stadtbezirke ermittelte die Stadt Köln in ihren Einzelhandelskonzepten 2010 insgesamt 2.486 Betriebe im Lebensmittelhandel mit einer gesamten Verkaufsfläche von 382.575 m² sowie einen Umsatz von rund 2,1 Mrd. Euro Umsatz.



Die besuchten Märkte

REWE RAHMATI

Hohenstaufenring 29
50674 Köln
0221 42036720

Ö.: Mo-Fr 7-24 Uhr
Sa 7-22 Uhr

1,54



REWE RICHRATH

Rhöndorfer Straße 19
50939 Köln
0221 9408170

Ö.: Mo-Sa 7-24 Uhr

1,56



REWE ZIEGLER

Neusser Straße 100
50670 Köln
0221 1207850

Ö.: Mo-Sa 7-21 Uhr

1,94



REWE BUHLMANN

Waldecker Straße 19
51065 Köln
0221 9624634

Ö.: Mo-Sa 7-22 Uhr

2,77



Bei unserem Kölner Storecheck lag Rewe Rahmati am Hohenstaufenring vorne. Nur knapp dahinter: Rewe Richrath.

UNSERE KRITERIEN

Der Ablauf

Für den aktuellen Storecheck besuchte die Redaktion vier Märkte an einem Tag jeweils einmal vor- und nachmittags. Die Bewertung ist als jeweilige Momentaufnahme zu sehen und gibt lediglich die Einschätzung der Bewertenden wieder.

Die Berechnung

Die Benotung erfolgt nach einem Punktesystem. Es werden sechs Bereiche gebildet (s.u.), die in unterschiedlicher Gewichtung zur Gesamtnote beitragen. Die erreichten Punkte werden anschließend nach einem Schlüssel in Prozent der möglichen Gesamtpunktzahl und dann in Noten mit einer Nachkommastelle umgerechnet. Dabei entspricht 1,0 = 100% und 6,0 = 0%.

Die Kriterien

1. Außeneindruck (10%): Wie gut ist der Markt aus der Entfernung sichtbar? Wie sauber sind Schaufenster/Fassade? Welchen Eindruck

macht der Parkplatz? Werden Öffnungszeiten und Bezahlmöglichkeiten klar sichtbar kommuniziert? Ist ein barrierefreier Zugang möglich?

2. Ladenbau und Ladengestaltung (15%):

Eingangsbereich: Wie ordentlich und sauber ist der Kundenlauf vom Eingang aus? Stehen genügend Einkaufswagen und Körbe zur Verfügung? Funktionieren diese richtig? Gibt es für Kunden Möglichkeiten zum Feedback? Ladeninnenraum: Ist der Kundenlauf klar gestaltet? Gibt es ein Kundenleitsystem? Sind die Gänge breit genug? Sind Regale, Boden, Wände, Decke, Verkaufsmöbel, Glasflächen sauber? Ist die Beleuchtung angemessen und funktionsfähig? Wird das Corporate Design konsequent umgesetzt?

3. Sortiment (30%): Bieten die einzelnen Abteilungen für einen Markt dieser Größe hinreichend Auswahlmöglichkeiten im Sortiment? Stimmt die

Frische in der O&G-Abteilung? Sind die Bedientheken sauber, übersichtlich, klar ausgepreist? Wird die Kühlkette in NK/TK eingehalten? Gibt es abgelaufene Ware (MHD-Stichproben)? Gibt es viele Out of Stocks? Sind diese gekennzeichnet?

4. Verkaufsförderung (10%): Sind Aktionsplatzierungen gut befüllt? Werden (stille) Verkostungen geboten? Werden Herkünfte und Premiumqualitäten kommuniziert? Sind beworbene Aktionsangebote im Markt auch verfügbar und gekennzeichnet? Wie gut ist der Internetauftritt?

5. Kassiervorgang (5%): Ist ausreichend Personal vorhanden? Sind die Wartezeiten akzeptabel? Wird der Kunde angeschaut, begrüßt, verabschiedet? Wird der Bon unaufgefordert mitgegeben? Ist genug Platz zum Einpacken?

6. Personal (30%): Ist genug Personal vorhanden? Ist es hilfsbereit? Kompetent? Freundlich?

Der Kölner Dom ist mit 157,38 Metern Höhe nach dem Ulmer Münster das zweithöchste Kirchengebäude Europas sowie das dritthöchste der Welt. Seit 1996 zählt der Kölner Dom zum UNESCO-Weltkulturerbe.

Foto: Daniela Gille



Rewe Rahmati

Außeneindruck

- der Markt befindet sich am Hohenstaufenring am Zülpicher Platz im Zentrum von Köln, in Nachbarschaft mit vielen Büros und der Universität, im Umkreis gibt es weitere Einkaufsmöglichkeiten und einen großen Biomarkt (Basic); der Markt wird vom Inhaber als Flaggschiff der insgesamt sieben Märkte bezeichnet
- von Weitem gut erkennbar
- im benachbarten Parkhaus stehen 120 Parkplätze zur Verfügung, ab einem Einkaufswert von 5 Euro kann umsonst geparkt werden

Ladenbau und Ladengestaltung

- der Markt ist großzügig geschnitten
- die Orientierung am einladenden Eingang gelingt aufgrund der guten Beschilderung
- leider standen oft Einkaufswagen, aus denen Waren eingeräumt wurden, im Weg

Sortiment

- viele Bio- und regionale Produkte sowie viele Non-Food-Produkte
- absolutes Highlight: die preisgekrönte Weinabteilung
- insgesamt wenige Out of Stocks, bei Nachfrage werden wir aufgrund eines PC-Ausfalls auf später vertröstet
- die Mopro-Theke wies einige Lücken auf und die Ordnung im TK-Bereich hat uns auch nicht 100prozentig überzeugt
- die O&G-Abteilung macht einen guten Eindruck, der Fußboden ist in diesem Bereich aber etwas schmutzig
- an der Bedientheke wurden wir freundlich bedient, der Hauskäse



1,54

durfte verkostet werden

- viele Convenience-Produkte

Verkaufsförderung

- die Homepage ist erstklassig und zeigt die vielen Serviceangebote, wie Lieferservice, Abocard, Taxiruf, Präsentkörbe sowie Bargeldversorgung

Kassivorgang, Personal

- überwiegend freundliches und engagiertes Personal

FAZIT:

Der Markt ist unser Testsieger. Die Kunden können hier viele Serviceangebote in Anspruch nehmen. Der Markt wirkt aufgrund des hellen und großzügigen Ladenbaus sehr einladend. Die Weinabteilung ist ein absoluter Hingucker – vorbildhaft für das, was Selbstständige hier leisten können.

Rewe Richrath

Außeneindruck

- der Markt befindet sich in Klettenberg in einem Gewerbegebiet, es stehen viele kostenlose Parkplätze in einem Parkhaus bereit
- neben dem Markt befindet sich eine Warenschleuse, wo Rewe Richrath seinen Express Drive mit über 7.000 Artikeln abwickelt

Ladenbau und Ladengestaltung

- der Markt ist großzügig gebaut und übersichtlich gestaltet
- sehr breite Gänge und gute Orientierungsmöglichkeiten
- die Ausleuchtung ist ebenfalls gut
- in einigen Abteilungen standen halb ausgepackte Kartons auf dem Boden, was den ansonsten sehr aufgeräumten Eindruck etwas schmälerte

Sortiment

- viele Bio- und regionale Produkte, die gut positioniert und für den Kunden klar erkennbar sind
- insgesamt wenige Out of Stocks, auf eine Frage nach einem Müsli gibt der Mitarbeiter eine klare Antwort
- an den Bedientheken werden wir freundlich und bestimmt bedient, leider riecht die Theke etwas unangenehm
- das Fleisch stammt aus der eigenen Landmetzgerei
- ein Schild lädt die Besucher in den Richrath Weinklub ein
- leider ist die dazugehörige Weinabteilung in Form von normalen Regalreihen kein besonderer Hingucker, die Auswahl ist aber groß

Verkaufsförderung

- übersichtliche Preisauszeichnung

- gute und ansprechende Homepage
- Service, der von Lieferservice, Partyservice und Catering, Selbstabholung bis Bargeldservice kaum Wünsche offen lässt
- ab 20 Euro Einkaufswert an der Wurst- und Fleischtheke gibt es einen Stempel, nach zehn Stempeln eine Flasche Wein gratis

Kassivorgang, Personal

- überwiegend freundliches und engagiertes Personal, das bei Fragen gern weiterhilft
- sehr kompetentes Personal an der Käsetheke, das auch unaufgefordert mit Fachkenntnissen und Informationen weiterhilft

FAZIT:

Nur ganz knapp geschlagen vom Testsieger rangiert Rewe Richrath weit vorn. Seine Stärken hat der Markt vor allem in seinen Serviceangeboten, vor allem dem Express Drive, womit die Gebrüder Richrath mit die ersten am Markt waren.

1,56



Rewe Ziegler

Außeneindruck

- der Markt liegt in Köln Nippes an der Neusser Straße, eine der einkaufsstärkeren Straßen in Köln
- leider gibt es keine Extra-Parkplätze, 40 Minuten Parkzeit kosten auf öffentlichen Parkplätzen zwei Euro

Ladenbau und Ladengestaltung

- der Eingangsbereich ist klein, auf der linken Seite stehen Fächer bereit, um größere Taschen einzuschließen
- am Tag unseres Besuchs verkündet ein Schild, dass der Markt im September für zwei Wochen geschlossen und umgebaut wird
- der Umbau ist aus unserer Sicht auch notwendig, da der Markt sehr verwinkelt und schlauchförmig angelegt ist

1,94



Sortiment

- das Sortiment weist einen hohen Anteil an Bio- und regionalen Artikeln sowie solchen aus fairem Handel auf
- der Markt hat einen starken Convenience- und Feinkostbereich
- die Weinabteilung ist absolut sehenswert
- die Frischetheke ist gut bestückt, es gibt ein großes Bio-Wurst- und Fleischangebot
- es gibt kaum Out of Stocks, auf die Frage nach Halberstädter Würstchen wird allerdings geantwortet, dass diese erst wieder nach dem Umbau bestellt werden

Verkaufsförderung

- die Homepage ist noch ausbaufähig
- viele Zweitplatzierungen und eine übersichtliche Preisauszeichnung

Kassivorgang, Personal

- zeitweilig zieht sich eine lange Schlange durch den Laden, das Personal ist aber sehr freundlich

FAZIT:

Rewe Ziegler liegt bei unserem Test im Mittelfeld. Absolut sehenswert sind die Frischetheke und die gut gestaltete Weinabteilung. Die Lücken, die es beim Testbesuch in den Regalen gab und die beginnenden Umbauarbeiten, die teils mit Lärm verbunden waren, sind der nötigen Renovierung des Marktes geschuldet und können nicht bewertet werden.

Rewe Buhlmann

Außeneindruck

- der Markt befindet sich im rechtsrheinischen Viertel Buchforst und ist aufgrund einer Baustelle vor dem Haus mit dem Auto etwas schwer erreichbar
- Parkplätze stehen auf dem Hinterhof in ausreichender Zahl zur Verfügung, sie sind am Eingang gut sichtbar ausgeschildert

Ladenbau und Ladengestaltung

- der Eingangsbereich ist wenig einladend
- der Laden ist groß und weiträumig gestaltet, dennoch etwas unübersichtlich und die Ausstattung ist ein wenig in die Jahre gekommen
- es herrscht teilweise Unordnung und es gibt viele zugestellte Bereiche

Sortiment

- in der O&G-Abteilung fehlten teilweise Preisschilder, die Waage war zeitweise mit Ware vollgepackt
- es gibt leider keine Frische-Bedientheke
- viele der zusätzlichen Kühltruhen im Gang sind etwas in die Jahre gekommen und teilweise laut; Eier werden ebenfalls in einer unübersichtlichen Kühltruhe aufbewahrt
- die Weinabteilung lässt wenig Individuelles erkennen
- in den Gängen stehen viele leere Kartons und Kästen

Verkaufsförderung

- leider gibt es keine eigene Homepage zum Markt
- Rewe Buhlmann bietet jeden Freitag und Samstag ab 21 Uhr mit



2,77

- „meals-n-beats“ elektronische Musik in seinem Laden, hierzu gibt es eine gut gestaltete und aktuelle Homepage
- für Zweitplatzierungen ist leider wenig Platz vorhanden

Kassivorgang, Personal

- freundliches Personal, allerdings waren zu beiden Testzeitpunkten wenige Mitarbeiter im Markt zu sehen – der Leergutautomat gab zeitweilig ein lautes Fehlersignal, es dauerte sehr lange, bis ein Mitarbeiter sich des Problems annahm

FAZIT:

Rewe Buhlmann belegt in unserem Test leider nur den letzten Platz. Der etwas in die Jahre gekommene Markt weist einige Schwächen auf. Die Idee, jeden Freitag und Samstag ab 21 Uhr elektronische Musik zu spielen, finden wir gut.