



dm überzeugt die Kundinnen und Kunden unter anderem mit Angebotsvielfalt, Eigenmarken, günstigen Dauerpreisen und insbesondere mit den freundlichen Mitarbeitern im Markt – so das Ergebnis des Kundenmonitor Deutschland 2021

09.09.2021 10:02 CEST

Die Kunden haben entschieden: dm ist mit der Note 1,77 der beliebteste Händler im Lebensmitteleinzelhandel

Kundinnen und Kunden in Deutschland schätzen dm-drogerie markt unter allen Drogeriemärkten und Lebensmitteleinzelhändlern am meisten. Das zeigt das diesjährige Ranking der Verbrauchenumfrage „Kundenmonitor Deutschland 2021“.

„Mit der Note 1,77 auf die Frage zur 'Globalzufriedenheit' ist dm zum 21. Mal

in Folge der beliebteste überregionale Drogeriemarkt Deutschlands und in diesem Jahr sogar der beste Händler im Lebensmitteleinzelhandel. Zudem liegt dm im Vergleich der Drogeriemärkte auch in fast allen weiteren abgefragten Kategorien auf Platz eins“, fasst Dr. Matthias Metje, Studien- und Forschungsleiter der ServiceBarometer AG, das Resultat Befragung zusammen.

Im Vergleich zu den Wettbewerbern geben Kunden dm unter anderem Bestnoten in den Einzelkategorie für das Preis-Leistungs-Verhältnis (1,94), Umweltorientierung (2,33) sowie Auswahl und Angebotsvielfalt (1,90). Die Qualität (1,95) und Auswahl der Eigenmarken (1,91), der Bio- (Qualität: 2,06; Auswahl: 2,10) und Kosmetikprodukte (Qualität: 2,02; Auswahl: 2,00) sowie das vielfältige Angebot an nachhaltigen Produkten (2,16) schätzen Kundinnen und Kunden bei dm besonders. Auch in fast allen weiteren Einzelmerkmalen erzielt dm in diesem Jahr die Bestnote.

„Die Resultate des Kundenmonitors freuen uns in diesem, durch die Coronapandemie gezeichneten Jahr, ganz besonders. Sie zeigen, dass unser stetes Bemühen für unsere Kundinnen und Kunden tatsächlich den Unterschied gemacht hat. Insbesondere das Ergebnis, dass meine Kolleginnen und Kollegen die freundlichsten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Drogeriemärkten sind, ist für uns ein großer Ansporn“, so Christoph Werner, Vorsitzender der Geschäftsführung von dm.

Der Kundenmonitor ist die umfassendste auftraggeberunabhängige Studie zur Kundenorientierung in Deutschland. Seit 1992 führt die ServiceBarometer AG die Studie durch. Insgesamt wurden 28.444 repräsentativ ausgewählte Personen online befragt, davon bewerteten 3.304 Personen die Drogeriemärkte. Die Teilnehmer gaben dabei zunächst ihre bevorzugte Einkaufsstätte im Bereich Drogeriemärkte an und bewerteten ihren Favoriten dann in Einzelkategorien. Weitere Informationen: [kundenmonitor.de](https://www.kundenmonitor.de)

Über dm-drogerie markt

Bei dm-drogerie markt arbeiten europaweit mehr als 62.500 Menschen in über 3.700 Märkten. In den derzeit 13 europäischen Ländern konnte dm im Geschäftsjahr 2019/2020 einen Umsatz von 11,5 Milliarden Euro erreichen. Die rund 41.000 dm-Mitarbeiter in Deutschland erwirtschafteten in diesem Zeitraum einen Umsatz von 8,5 Milliarden Euro. dm-drogerie markt ist einer der beliebtesten Arbeitgeber. In der bundesweit größten

Mitarbeiterbefragung zu „Deutschlands beste Arbeitgeber 2018“ wurde dm zur Nummer eins im deutschen Handel gewählt. dm ist zudem bei den Kunden der beliebteste Händler im Lebensmitteleinzelhandel, so das Ergebnis der Verbraucherbefragung „Kundenmonitor Deutschland 2021“. dm arbeitet stetig daran, Prozesse innerhalb des Unternehmens zu verbessern und seiner Verantwortung für nachhaltige Entwicklung gerecht zu werden. Einen Einblick in die vielfältigen Nachhaltigkeitsaktivitäten in den unterschiedlichen Bereichen erhalten Sie in unserem "Bericht zur Zukunftsfähigkeit" auf [dm.de/Nachhaltigkeitsbericht](https://www.dm.de/Nachhaltigkeitsbericht).

Kontaktpersonen



So erreichen Sie das dm-Presseteam

Pressekontakt

dm-pressestelle@arthen-kommunikation.de

+49 721 5592 1195

Herbert Arthen

Pressekontakt

Pressesprecher

herbert.arthen@dm.de

+49 721 5592 1195