



12.09.2024 10:00 CEST

dm ist Kundenliebling: Bestnoten in bundesweiter Verbraucherumfrage

Karlsruhe, 12. September 2024. dm-drogerie markt ist bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern der beliebteste Drogeriemarkt 2024. Mit der Gesamtnote 1,79 belegt dm im aktuellen [Kundenmonitor Deutschland](#) in der Hauptkategorie ‚Globalzufriedenheit‘ unangefochten den ersten Platz in der Branche. In insgesamt 37 von 39 Kategorien verwies der Marktführer im deutschen Drogeriemarkt seine Wettbewerber auf die Plätze. Das ist noch eine Steigerung gegenüber dem vergangenen Jahr, als dm überregional ebenfalls den ersten Platz belegte.

2024 punktet dm unter anderem bei den Kriterien Preis-Leistungsverhältnis, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Schnelligkeit an der Kasse, Warenpräsentation und Gestaltung der Verkaufsräume. Auch bei Themen wie Umweltorientierung und Nachhaltigkeit behauptet dm seinen Spitzenplatz.

„Über die sehr positiven Bewertungen freuen wir uns sehr, zeigen sie doch, dass unser an den Bedürfnissen der Menschen ausgerichtetes drogistisches Sortiment und unser beharrlicher Einsatz für eine lebenswerte Zukunft von Menschen positiv wahrgenommen wird. Mein Dank gilt den Kolleginnen und Kollegen in ganz Deutschland, die mit ihrem Einsatz jeden Tag den Unterschied machen. Das durchweg positive Feedback ermutigt uns vor allem auch in einer von Unsicherheiten geprägten Welt, unseren Grundsatz der Kundenorientierung konsequent beizubehalten“, kommentiert Christoph Werner, Vorsitzender der dm-Geschäftsführung, das erfreuliche Ergebnis der Verbraucherbefragung.

Platz eins unter den Drogeriemärkten erreichte dm auch, weil das exklusive Angebot an [dm-Marken](#) sowie die Auswahl und Angebotsvielfalt an [dmBio-Produkten](#) die Befragten begeisterten. Kerstin Erbe, als Geschäftsführerin verantwortlich für das Ressort Produktmanagement und für nachhaltiges Wirtschaften, erklärt: „Wir stehen im engen Austausch mit unseren Herstellpartnern, um bei der Auswahl der Rohstoffe und der Komposition der Rezepturen höchste Qualität garantieren zu können. Unser Bestreben ist es, mit neuen Produkten und Trends zu überraschen und die Menschen für Bio zu begeistern. Mit unseren mittlerweile 660 dmBio-Produkten wollen wir beste Qualität zu erschwinglichen Preisen ermöglichen. Auch in Zukunft bleibt es unser Ziel, dass sich Kundinnen und Kunden in Deutschland Bioprodukte leisten können“, so Kerstin Erbe.

Zum Kundenmonitor

Der [Kundenmonitor](#) wird jedes Jahr vom Münchner Forschungs- und Beratungsunternehmen ServiceBarometer AG erstellt. Studienleiter Dr. Matthias Metje, fasst die Befragungsergebnisse wie folgt zusammen: „Für den Kundenmonitor 2024 wurden insgesamt 27.491 repräsentativ ausgewählte Personen online befragt. Davon haben 3.216 Personen die Drogeriemärkte bewertet. Bei der zentralen Frage nach der Globalzufriedenheit belegt dm seit vielen Jahren den Spitzenplatz und zeigt, wie es einem Unternehmen gelingt, seine Kundinnen und Kunden Jahr für Jahr aufs Neue zu begeistern. Darüber hinaus schafft dm aus Kundensicht ein besonderes Einkaufserlebnis.“

Dies belegen die – auch im Vergleich zum Lebensmittelhandel – sehr hohen Zustimmungsteile zur Aussage ‚Es macht mir Spaß bei dm einzukaufen.‘, so Dr. Matthias Metje.

Medienkontakt: ServiceBarometer AG
Dr. Matthias Metje
Tel.: 089 89 66 69 18☒
E-Mail: presse@servicebarometer.de

Foto: Uli Deck

Zu dm-drogerie markt

Bei [dm-drogerie markt](#) arbeiten europaweit rund 80.000 Menschen in mehr als 4.000 Märkten. In den derzeit 14 europäischen Ländern konnte dm im Geschäftsjahr 2022/2023 einen Umsatz von 15,9 Milliarden Euro erzielen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr erwirtschafteten rund 51.000 dm-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland einen Umsatz von 11,4 Milliarden Euro. 2023 wählten Kundinnen und Kunden bei der Verbraucherumfrage [Kundenmonitor](#) dm erneut zum beliebtesten Drogeriemarkt. In der bundesweiten Mitarbeiterbefragung zu „Deutschlands Top-Arbeitgeber 2024“ wurde dm zur Nummer eins gewählt. dm arbeitet stetig daran, der Verantwortung für nachhaltige Entwicklungen gerecht zu werden. Dieses Engagement wurde 2023 mit dem Deutschen Nachhaltigkeitspreis in der Kategorie „Unternehmen: Konsumgüter Einzelhandel 2024“ mit dem ersten Platz ausgezeichnet. Einen Einblick in die vielfältigen Nachhaltigkeitsaktivitäten in den unterschiedlichen Bereichen erhalten Sie in unserem „Bericht zur Zukunftsfähigkeit“ auf 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