



14.09.2023 09:57 CEST

Kundenmonitor 2023: dm ist erneut Deutschlands beliebtester Drogeriemarkt

dm-drogerie markt ist im Jahr 2023 erneut Deutschlands beliebtester Drogeriemarkt. Mit der Bestnote 1,79 belegt dm den ersten Platz im Kundenranking in der Hauptkategorie ‚Globalzufriedenheit‘ des [Kundenmonitor Deutschland](#). In weiteren 26 nachgefragten Kategorien erzielt dm jeweils den ersten Platz.

Im Vergleich mit den Wettbewerbern geben die befragten Bürgerinnen und Bürger dm unter anderem Bestnoten in den wichtigen Einzelkategorien für das Preis-Leistungs-Verhältnis (2,08), Auswahl sowie die Angebotsvielfalt

insgesamt (1,94) sowie Schnelligkeit an der Kasse (2,06).

„Die sehr positiven Bewertungen unserer Kundinnen und Kunden spiegeln wider, dass wir mit unserem auf die Bedürfnisse der Menschen ausgerichteten drogistischen Sortiment, mit unserem beharrlichen Bemühen für eine lebenswerte Zukunft und vor allem mit unseren Kolleginnen und Kollegen einen positiven Unterschied für ein stimmiges Einkaufserlebnis machen konnten. Das durchweg positive Feedback freut uns sehr und bekräftigt uns in unserem Bestreben, auch in Zukunft Bestleistungen zu erbringen“, kommentiert Christoph Werner, Vorsitzender der dm-Geschäftsführung, das erfreuliche Ergebnis der Kundenbefragung.

Sehr viel Anerkennung fand bei den Befragten auch das exklusive Angebot der [dm-eigenen Marken](#). Die Qualität der Eigenmarken erreichte mit der Note 1,93 ebenso die Spitzenposition wie die Auswahl und Angebotsvielfalt von [dmBio](#) mit 2,15. „Wir sind im engen Austausch mit unseren Herstellpartnern, um bereits bei der Auswahl der Rohstoffe höchste Qualität garantieren zu können und bei der Produktion der einzelnen Artikel umwelt- und ressourcenschonende Verfahren zum Einsatz zu bringen. Bei unseren mehr als 600 dmBio-Produkten wollen wir beste Qualität zu erschwinglichen Preisen ermöglichen. Die Menschen in Deutschland sollten sich Bioprodukte leisten können“, erklärt Kerstin Erbe, als Geschäftsführerin verantwortlich für die dm-Marken und für nachhaltiges Wirtschaften.

„Insgesamt haben wir 28.439 repräsentativ ausgewählte Personen online befragt. Davon haben 3.251 Personen die Drogeriemärkte bewertet. Die Kategorie ‚Globalzufriedenheit‘ gibt an, wie zufrieden die Befragten insgesamt mit einem Unternehmen sind. dm belegt seit Jahren bei der Frage nach der Globalzufriedenheit den Spitzenplatz und zeigt, wie es einem Unternehmen gelingt, seine Kundinnen und Kunden Jahr für Jahr aufs Neue zu begeistern“, fasst Dr. Matthias Metje, Studienleiter der ServiceBarometer AG, das Befragungsergebnis zusammen.

Zur ServiceBarometer AG

Die ServiceBarometer AG, München, erforscht seit mehr als 30 Jahren die Kundenorientierung und Verbrauchertrends in Deutschland. Hierzu werden regelmäßig unabhängige Befragungen bei Bürgerinnen und Bürgern zu deren Erfahrungen mit Handels- und Dienstleistungsunternehmen aus 15 Branchen durchgeführt. Mehr Informationen zur Studie unter kundenmonitor.de.

Medienkontakt:

ServiceBarometer AG, Dr. Frank Dornach Tel.: 089 89 66 69 22

E-Mail: presse@servicebarometer.de

Über dm-drogerie markt

Bei [dm-drogerie markt](#) arbeiten europaweit mehr als 71.600 Menschen in über 3.900 Märkten. In den derzeit 14 europäischen Ländern konnte dm im Geschäftsjahr 2021/2022 einen Umsatz von 13,6 Milliarden Euro erreichen. Die mehr als 46.300 dm-Mitarbeiter in Deutschland erwirtschafteten in diesem Zeitraum einen Umsatz von 9,9 Milliarden Euro. dm wurde zudem von den Kundinnen und Kunden zum beliebtesten der untersuchten Einzelhändler beim „Kundenmonitor 2023“ gewählt. 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“ dm.de/nachhaltigkeitsbericht.

Kontaktpersonen



So erreichen Sie das dm-Presseteam

Pressekontakt
herbert.arthen@dm.de
+49 721 5592 1195

Herbert Arthen
Pressekontakt
Pressesprecher
herbert.arthen@dm.de
+49 721 5592 1195