



Läden im Test

Inhabergeführte vorn

Die Filialisten in **Bonn** sammeln beim BIOwelt-Storecheck Minuspunkte. Verschimmelter Obst und verschmierte Thekenscheiben machten einen schlechten Eindruck. Mit attraktivem Sortiment und kompetentem Service liegen diesmal die inhabergeführten Märkte vorn.

Der Bonner Biofachhandel ist mit den Filialisten Basic, Denn's und Alnatura, den drei Filialen von Bergfeld's Naturkost, den inhabergeführten Biosupermärkten Momo, Biomarkt Endenich und Himmel & Erde sowie weiteren alteingesessenen Bioläden überdurchschnittlich wettbewerbsintensiv. Für unser Mystery Shopping haben wir neben den beiden Filialisten-Supermärkten die inhabergeführten Märkte Biomarkt Endenich und Momo ausgewählt. Alle Läden wurden jeweils einmal vormittags und einmal nachmittags besucht, wobei die Kategorien Außeneindruck, Ladenbau, Sortiment, Verkaufsförderung, Kassiervorgang und Personal bewertet wurden. Die im Dezember 2010 eröffnete Alnatura-Filiale in Bonn-Beuel war zu beiden Storecheck-Zeiten gut besucht. Außeneindruck und Ladenbau überzeugten wie bis jetzt bei jeder von uns besuchten Filiale im Rahmen unserer

Store Checks. Das Erscheinungsbild der verschiedenen Sortimente lag allerdings etwas hinter dem bekannten Standard zurück. An den Verkostungsstationen waren die Produkte teils vergriffen, stattdessen zierten leere Verpackungen und benutzte Holzstäbchen die Tische. In der Naturkosmetikabteilung lagen benutzte Schminktücher zwischen der Ware herum - auch insgesamt ließ die Ordnung in den Regalen etwas zu Wünschen übrig. Zwar wurden wir auf der Suche nach einem Produkt von einer Mitarbeiterin sehr kompetent beraten, sowohl an der Bedientheke als auch an der Kasse wurden wir von dem Kundenservice aber enttäuscht. Die gewünschte kleine Menge an Käse wollte uns die Mitarbeiterin an der Theke nicht abschneiden, als wir den Kauf dann verweigerten, reagierte sie unfreundlich. Ähnlich verhielt sich die Mitarbeiterin an der Kasse, die uns weder freundlich begrüßte, noch verabschie-

dete und uns auch den Kassenbon erst nach Aufforderung aushändigte. Insgesamt kommt Alnatura daher diesmal nur auf eine Note von 2,44.

Momo liegt vorn. In unmittelbarer Nähe der Alnatura-Filiale befindet sich auch der schon 1983 gegründete Biomarkt Momo, der uns mit einer attraktiven Produktauswahl sowohl im Trocken- als auch im Frischsortiment überzeugte. An der Käsetheke wurde uns die Auswahl sofort durch ein Verkostungsangebot erleichtert. Insgesamt war das Personal freundlich, kompetent und kam auch aktiv auf uns zu. Der Ladenbau ist kreativ und abwechslungsreich gestaltet. Eine Rutsche mit „Geheimgang“ hinter der Kühltruhe zeigt, dass auch an Kinder gedacht wird. Eine Lupe erleichtert wiederum älteren Kunden das Entziffern der kleinen Verpackungsbeschriftung. Das angegliederte Bistro lädt, auch mit Außenbestuhlung, zur gemütlichen Pause nach dem Einkauf ein. Insgesamt erhält Momo im BIOwelt-Storecheck die Note 1,57.

Basic punktet teilweise. Die Bonner Basic-Filiale scheint, was die Ordnung des Ladens betrifft, etwas unter ihrem Standort am Hauptbahnhof zu leiden. Zwischen den Marmeladen finden wir eine aufgeweichte Streichwurst, zerquetschte Aufbackbrötchen, verschimmelte Orangen und ein Fettfilm auf der Scheibe der Flieschtheke lassen die Lust am Einkauf schwinden. Auch die Naturkosmetik wirkt lieblos und unordentlich ins Regal gestellt. Entschädigung liefern die große Auswahl an Produkten, eine kompetente Beratung und der freundliche Kundenumgang an der Kasse, so dass am Ende eine Gesamtnote von 2,25 feststeht.

Endenich überzeugt. Wie Momo konnte auch der inhabergeführte Biomarkt Endenich unsere Mystery Shopper nahezu in allem Bereichen überzeugen. Durch seinen einfallreichen Laden-

bau erhält der Markt einen besonderen Charakter. Die Auswahl ist vielfältig, und an den Bedientheken bekommen wir eine gute Beratung mit Verkostungsangebot. Auch am späten Nachmittag schenkt uns das Personal noch reichlich Aufmerksamkeit. Die Naturkosmetik und das Weinsortiment werden bei Endenich jeweils in eigenen Abteilungen ansprechend präsentiert. Positiv aufgefallen ist auch das Informationsmaterial zu den Produkten. Insgesamt gibt es für den Biomarkt Endenich daher die Note 1,65.

Bonn in Zahlen

Einwohner: 317.595 (2010)
Kaufkraft-Index: 109,1
 (IHK Bezirk Bonn/Rhein-Sieg)
Biosupermärkte: 7
 (3 Filialisten, 4 Inhabergeführte)
Bioläden: 6
VKF FH: 4.180 m²
VKF/1.000 Einwohner: 13,2 m²

Hendrike Klein und Jens Hertling

Biosupermärkte in Bonn: Ergebnisse des BIOwelt-Store Checks

| | Alnatura | Basic | Momo | Biomarkt Endenich |
|---|--------------------------------|------------------------------------|--|---|
| Eröffnung | 2010 | 2006 | 1983 | 1994 |
| Verkaufsfläche (qm) | 630 | 580 | 550 | 550 |
| Öffnungszeiten | Mo-Sa 8-20 Uhr (72 h/Woche) | Mo-Sa 8-20 Uhr (72 h/Woche) | Mo-Fr 8-20 Uhr, Sa 8-18 Uhr (70 h/Woche) | Mo-Fr 9-19 Uhr, Sa 8.30 - 14 Uhr (55,5 h/Woche) |
| Internet | www.alnatura.de | www.basic-bio-ge-nuss-fuer-alle.de | www.momonatur-kost.de | www.biomarkt-endenich.de |
| Außeneindruck (10%) | 1,5 | 1,9 | 2,2 | 1,9 |
| Ladenbau und Ladengestaltung (15%) | 1,7 | 2,2 | 1,5 | 2,1 |
| • Eingangsbereich | 1,5 | 2,5 | 1,2 | 2,3 |
| • Ladeninnenraum | 1,7 | 2,0 | 1,6 | 2,0 |
| Sortiment (30%) | 2,4 | 2,2 | 1,8 | 1,5 |
| • Obst und Gemüse | 1,8 | 2,1 | 1,8 | 1,7 |
| • Kühltheken (SB) | 2,0 | 2,2 | 1,5 | 1,5 |
| • Tiefkühlkost | 1,7 | 2,6 | 1,9 | 1,5 |
| • Wein | 2,7 | 2,5 | 1,8 | 1,2 |
| • Naturkosmetik | 2,9 | 3,3 | 2,2 | 1,2 |
| • Trockensortiment | 1,8 | 2,6 | 2,2 | 1,3 |
| • Bedientheken und Bistro | 3,4 | 2,9 | 1,5 | 1,8 |
| Verkaufsförderung (10%) | 2,7 | 2,5 | 1,4 | 2,5 |
| Kassiervorgang (5%) | 3,5 | 1,4 | 1,0 | 1,0 |
| Personal (30%) | 2,9 | 2,5 | 1,3 | 1,3 |
| Gesamtnote | 2,44 | 2,25 | 1,57 | 1,65 |

Quelle: Eigene Zusammenstellung, Grafik/Fotos: BIOwelt / Alle Angaben ohne Gewähr