

## **Bestnoten für Reformhaus®: Kund:innen loben qualifizierte Beratung und schätzen ganzheitliche Produktpalette**

**Hamburg, August 2022 – Erst die Corona-Folgen und nun noch die Inflation setzen den Einzelhandel unter Stress. Reformhaus® hat in einer Online-Befragung ermittelt, wie Kund:innen aktuell das Angebot ihrer Fachgeschäfte bewerten. Die mehr als 6.000 Teilnehmer:innen vergeben durchgängig gute bis sehr gute Noten, unabhängig vom einzelnen Geschäft und der Region. Über 90 Prozent erleben die Beratung als persönlich und kompetent. Beim Einkauf von Naturarzneien und Naturkosmetik rangiert Reformhaus® in der Gunst der Kund:innen deutlich vor Apotheken bzw. Drogeriemärkten.**

Die Corona-Pandemie ist im dritten Jahr, die Inflation mit mehr als acht Prozent so hoch wie seit Jahrzehnten nicht. Während die Deutschen bei Lebensmitteln und Körperpflege sparen, ist der Einzelhandel gefragt, seine Kund:innen durch herausragende Angebote zu gewinnen. Reformhaus® kann dabei auf qualitätssensible Kund:innen zählen, wie das Ergebnis der aktuellen Befragung zeigt. Wer in die ganzheitlichen Fachgeschäfte kommt, legt besonders großen Wert auf Beratung und Qualität und hat eine hohe Affinität zur veganen und vegetarischen Ernährung. 15 Prozent der Befragten ernähren sich vegan, im Durchschnitt der Bevölkerung sind es gerade ein Prozent. Zusätzlich bietet die Vielseitigkeit des Produktangebots, die auch Naturkosmetik, Naturarzneien, Nahrungsergänzung sowie Produkte zur Gesundheitsvorsorge und für spezielle Ernährungsformen umfasst, aus Sicht der Kund:innen regelmäßige Einkaufsanlässe.

### **Fachkenntnis zahlt sich aus**

Reformhaus® qualifiziert seine Fachberater:innen kontinuierlich in der eigenen Reformhaus-Fachakademie in mehrwöchigen Aus- und Fortbildungslehrgängen. Der Fokus auf gute Beratung punktet: 74 Prozent der Kund:innen halten das Fachwissen im Bereich Naturkosmetik für gut bis sehr gut. 73 Prozent sagen dies für Naturarzneien, 66 Prozent für den Bereich Ernährung und Allergien. Die befragten Kund:innen bevorzugen bei Naturarzneien zu 64 Prozent den Weg in ihr Fachgeschäft (Apotheken 41 %, Online-Handel 20 %). 20 Prozent von ihnen gehen ein- bis mehrmals pro Woche ins Reformhaus® und 59 Prozent ein- bis mehrmals im Monat. Ihren täglichen Lebensmittelbedarf decken 74 Prozent in Supermärkten, 51 Prozent in Bio-Supermärkten und 39 Prozent in Reformhäusern. Wenn es um

Qualitätsprodukte geht, mit denen man sich „etwas gönnen“ will, hat Reformhaus® mit 65 Prozent gegenüber Bio-Supermärkten (32 %) deutlich die Nase vorn.

### **Treffpunkt für ganzheitliche Gesundheit**

„Wir sind kein One-Stop-Shop, aber auch mehr als ein reiner Treffpunkt für Veganer und Vegetarier. Viele unserer Kund:innen sind Flexitarier. Die große Mehrheit der Kund:innen motiviert unsere ganzheitliche Qualität und die gute Beratung in unterschiedlichen Produktsegmenten“, kommentiert Reformhaus® Vorstand Rainer Plum. Aus der Produktvielfalt in den Regalen entstehen starke Anreize, seinen Einkauf im Reformhaus® zu machen: Bei veganen Produkten verweisen die Fachgeschäfte mit 41 Prozent Bio-Supermärkte (33 %) und Supermärkte (23 %) auf die Plätze. Genauso behauptet Reformhaus® beim Thema Allergien und Unverträglichkeiten seinen Vorsprung vor Apotheken (47 zu 26 %).

### **Auf Stärken aufbauen, Geschäft weiterentwickeln**

„Wir setzen auf einen „Customer first“-Ansatz, indem unsere Mitarbeitenden mit Freundlichkeit, Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft und ohne Zeitdruck Kund:innen bei ihrem Einkauf unterstützen wie es die Kund:innen selbst in der Umfrage mit mehr als 90 Prozent bestätigen“, so Plum weiter. Die Ergebnisse der aktuellen Online-Befragung knüpfen an eine Studie des Instituts Rheingold im Mai 2022 an, die Reformhaus®, seinen Inhaber:innen und Mitarbeitenden ebenfalls hohe ganzheitliche Beratungskompetenz bescheinigt hatte. „Wer werden unsere Stärken weiter ausbauen und strategische Weichenstellungen für neue Wachstumsfelder vornehmen, um gut durch die angespannte Situation im Einzelhandelsmarkt zu steuern“, erklärt Plum. Dazu gehört zum Beispiel auch ab Oktober ein neuer zentraler Reformhaus® Online-Shop, der die gebündelten Umsätze über diesen Vertriebsweg künftig auf einen Anteil von bis zu zehn Prozent steigern soll.

#### **Über Reformhaus®**

Reformhaus® ist ein eingetragenes Markenzeichen der Reformhaus eG und wird ausschließlich von den angeschlossenen Fach-Einzelhändlern (Reformhäuser) des Verbundes genutzt. In Deutschland gibt es aktuell 968 Reformhäuser, in Österreich sind es rund 75 Absatzstellen. [www.reformhaus.de](http://www.reformhaus.de)

**Pressekontakt:** ReformhausMarketing GmbH (Maria Lamping, Ariane Knauf), Conventstraße 8-10, Haus D, 22089 Hamburg, Tel. 040-2805819-18, [presse@reformhaus.de](mailto:presse@reformhaus.de)