

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fertighausanbieter 2017

#### **Überzeugende Beratungen vor Ort – Service in anderen Bereichen eher schwach – Testsieger ist Fingerhaus**

**Hamburg, 29.03.2017** – Der Traum vom Eigenheim kann angesichts der Niedrigzinsphase für mehr und mehr Menschen Realität werden. Fertighausanbieter werben hier mit fixen Einzugsterminen und hoher Kostensicherheit. Doch eine solch weitreichende Entscheidung will gut überlegt sein – professionelle Beratung ist das A und O. Der Service der Branche ist aber nicht in allen Bereichen kompetent und verlässlich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf große Fertighausanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 29.03.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Verbesserte Servicequalität**

Der Service der Fertighausanbieter hat sich im Vergleich zur Vorstudie verbessert (aktuell: 67,5 Punkte; 2015: 65,8 Punkte), ist von einem insgesamt guten Level allerdings noch ein Stück weit entfernt. Einerseits überzeugen die Beratungsgespräche vor Ort mit ausgeprägter Kundenorientierung, andererseits erweisen sich Schwächen am Telefon und insbesondere teils massive Mängel bei der E-Mail-Bearbeitung als zu schwere Hypothek.

#### **Interessenten am Telefon und per E-Mail abgespeist**

Wer sich mit Fragen an die Unternehmen wendet, erhält am Telefon zwar freundliche, aber häufig unvollständige Auskünfte. Auf die Beantwortung von E-Mails müssen Interessenten im Schnitt über 52 Stunden warten. Zudem enttäuscht oft der Inhalt: Über 70 Prozent der eingegangene E-Mail-Antworten erweist sich als unvollständig; meist wird einfach auf mögliche Beratungsgespräche vor Ort verwiesen. Schlimmer noch: Im Test bleibt ein Drittel aller schriftlichen Anfragen unbeantwortet.

#### **Vor-Ort-Beratungen als großes Plus**

Ihre große Stärke spielen die Fertighausanbieter in den Beratungsgesprächen vor Ort aus: Hier beweisen die Berater Kompetenz und beantworten im Test sämtliche Fragen korrekt und überwiegend auch vollständig. Das freundliche und hilfsbereite Auftreten sowie die Pünktlichkeit der Terminwahrnehmung fallen ebenfalls positiv auf. Wermutstropfen: Konkrete, schriftliche Angebote erhalten die Interessenten nicht immer nach der ersten Beratung, sondern werden häufig erst im Zweitgespräch erstellt und ausgehändigt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für potenzielle Hauskäufer geht kein Weg an der Beratung vor Ort vorbei. Trotz der Fachkunde der Berater sollten die Interessenten hier aber auch aktiv sein und ihre Bedürfnisse und Vorstellungen deutlich machen.“

#### **Die besten Unternehmen**

Als Testsieger geht Fingerhaus mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Mitentscheidend sind die sehr guten Beratungen vor Ort: Die Mitarbeiter ermitteln den Kundenbedarf am ausführlichsten, beantworten im Test alle Fragen korrekt sowie vollständig und nehmen sich für die Beratung ausreichend Zeit. Auch der Service per E-Mail ist im

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Anbietervergleich führend. Die E-Mail- Antworten sind am individuellsten und inhaltlich gut verständlich. Darüber hinaus überzeugen der Internetauftritt sowie die Serviceleistungen am Telefon – die Mitarbeiter der kostenfreien Hotline beantworten sämtliche Fragen fachlich korrekt.

Den zweiten Rang nimmt Schwörerhaus (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Stärke des Anbieters liegt in den Beratungen vor Ort: Die Berater erfragen sehr ausführlich die Lebenssituation der Kunden sowie deren Wünsche bezüglich des Bauvorhabens. Auf dieser Basis gehen sie detailliert auf den Bedarf der Kunden ein. Die kompetenten Mitarbeiter beantworten vor Ort zudem alle Fragen korrekt und vollständig und erläutern die Vor- und Nachteile des angebotenen Fertighauses am deutlichsten. Angeforderte Informationsunterlagen versendet der Anbieter zuverlässig.

Rang drei belegt Bien-Zenker, ebenfalls mit einem guten Ergebnis. Die Mitarbeiter treten in den Beratungsgesprächen ausgesprochen kompetent auf und beantworten die Fragen der Interessenten korrekt und vollständig. Sie gehen sehr individuell auf die Kunden ein und erfragen umfassend die Lebenssituation der Kunden. Der Versand von Informationsmaterial zu den Fertighäusern erfolgt reibungslos und vergleichsweise schnell. Die folgenden Plätze belegen drei weitere Unternehmen mit einem guten Gesamturteil: Baufritz vor Hanse Haus und dem sechstplatzierten Gussek Haus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf bedeutende Fertighausanbieter. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf verdeckte Beratungsgespräche vor Ort inklusive der Analyse der ausgehändigten Angebotsunterlagen. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter zehn Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls bzw. -Mails), zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse jeder Website. In einem weiteren Untersuchungsbereich wurde die Versandqualität von Informationsmaterial anhand von jeweils fünf Tests pro Unternehmen ermittelt und bewertet. Insgesamt flossen 492 Servicekontakte mit den Fertighausanbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.