

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Badaussteller 2017

Beratung kompetent und freundlich – Lange Wartezeiten in den Ausstellungen – Andreas Paulsen-Gruppe ist Testsieger

Hamburg, 04.05.2017 – Ob für den Neubau oder als Renovierungsprojekt – Immobilienbesitzer, die sich Inspirationen fürs neue Bad holen möchten, sind in den einladenden Filialen gut aufgehoben. Auch die Beratung überzeugt, hat aber mit „Anlaufschwierigkeiten“ zu kämpfen, sprich: langen Wartezeiten. Das zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das zwölf Badaussteller-Ketten getestet hat.

Zu lange Wartezeiten in den Ausstellungen

Der Service der Badaussteller zeigt noch Luft nach oben: Trotz einer leichten Verbesserung gegenüber der Vorstudie 2014 verbleibt die Branche auf einem befriedigenden Leistungsniveau. Immerhin sieben Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“; der Letztplatzierte kommt über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus. Einen Schwachpunkt stellen dabei lange Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn von im Schnitt fast vier Minuten dar. In Einzelfällen müssen sich Kunden in der Filiale sogar bis zu einer halben Stunde gedulden bis ein Berater zur Verfügung steht – eine Zeitspanne, die wohl nur wenige Kunde bereit sind, in Kauf zu nehmen.

Freundliche und fachkundige Berater

Für die Service-Pluspunkte der Badaussteller sorgen dennoch die Mitarbeiter: Das Personal verhält sich in den Kundengesprächen nicht nur ausgesprochen freundlich und hilfsbereit, sondern stellt auch seine Kompetenz unter Beweis. Im Test werden sämtliche Kundenfragen fachlich korrekt beantwortet; in rund 85 Prozent der Fälle sind die Auskünfte vollständig. „Allerdings könnten die Beratungen noch individueller ausfallen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Ein Grund liegt in der oft oberflächlichen Bedarfsanalyse, sprich: die Wünsche und Vorstellungen der Kunden werden zu selten gezielt erfragt.

Konkrete Planung nicht direkt umsetzbar

Bei Fragen und für Anregungen zur Badgestaltung sind Ausstellungen eine gute Anlaufstelle. Auch wegen des einladenden Umfelds: Sauberkeit, eine ansprechende Gestaltung der Ausstellungsräume und eine angenehme Raumatmosphäre sind Branchenstandards. Positiv ist auch der Zusatzservice vieler Badaussteller, auf Wunsch einen Fachhandwerksbetrieb zu vermitteln. Wenn es ans Eingemachte geht, ist dies auch unumgänglich: „Für eine konkrete Badplanung sollte ein Installateur besser direkt einbezogen werden“, rät Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Die besten Unternehmen

Als Testsieger geht die Andreas Paulsen-Gruppe mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Fragen zur Badgestaltung werden fachkundig, korrekt und meist vollständig beantwortet. Die Mitarbeiter sind ausgesprochen kommunikationsstark, reagieren auf Beschwerden stets mit einer Entschuldigung und nehmen die Kundenanliegen ernst. Die Mitarbeiter

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

treten zudem sehr motiviert auf und nehmen sich ausreichend Zeit für die Beratungen. Das vielfältige Angebot sowie die umfangreichsten Zusatzservices, wie die kostenlose Liefermöglichkeit, fallen ebenfalls positiv ins Gewicht.

Den zweiten Rang nimmt Peter Jensen (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Mitarbeiter treten in den Beratungen überaus freundlich sowie hilfsbereit auf und erklären inhaltlich sehr verständlich. Auch in puncto Kompetenz überzeugen die Angestellten; sie erfragen dabei den Kundenbedarf am besten. Außerordentlich gut ist auch das Filialumfeld, das sich etwa durch eine attraktive Gestaltung und übersichtliche Präsentation der Musterbäder und Badelemente auszeichnet.

Rang drei belegt Elements mit einem guten Gesamtergebnis. Die kompetenten Mitarbeiter gehen vergleichsweise individuell auf die Anliegen der Kunden ein und geben richtige und vollständige Auskünfte. Auch mit Freundlichkeit punkten die Angestellten. Darüber hinaus sind die Filialen einladend gestaltet und sauber. Als Zusatzservice wird stets die Vermittlung eines Fachhandwerksbetriebs angeboten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zwölf große Badaussteller-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Qualität des Filialumfelds und vorhandene Zusatzservices wie die Vermittlung eines Fachhandwerksbetriebs. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte mit den Badausstellern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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.