

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie Buchhandlungen

Gemütlich Bücher blättern, lange auf Beratung warten – Testsieger ist Mayersche Buchhandlung

Hamburg, 30.06.2010 (ots) – Trotz Wirtschaftskrise verzeichnet der deutsche Buchhandel stabile Umsätze. Expandiert ist in den letzten Jahren vor allem der Onlineversand. Doch wie behauptet sich der klassische Filialbuchhandel gegenüber der Konkurrenz aus dem Internet? Ob der Verbraucher vor Ort eine kompetente Beratung findet und die Atmosphäre in den Buchhandlungen zum Blättern und Verweilen einlädt, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Rahmen einer großen Servicestudie untersucht.

Zwölf bedeutende Buchhandels-Filialisten analysierten die Marktforscher anhand von je zehn verdeckten Besuchen vor Ort. Dabei wurden die Kompetenz und die Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Erscheinungsbild der Filialen, die Vielfalt des Angebots und Zusatz-Services wie Kinderspielecken und Getränkeangebot bewertet. Insgesamt fanden 120 Testkontakte statt.

Gesamtsieger der Studie und damit „Beste Buchhandlung 2010“ wurde Mayersche Buchhandlung. Das Unternehmen überzeugte unter anderem durch attraktive Sitzecken, Kinderspielmöglichkeiten und die kürzesten Wartezeiten bis zur Beratung. Bei BUCH HABEL auf Rang zwei lobten die Tester die Freundlichkeit der Mitarbeiter und das breite Literaturangebot. Der Drittplatzierte OSIANDER punktete mit kostenlosen Wasserspendern und einer kompetenten Beratung.

Die Servicequalität der meisten Unternehmen wurde mit gut beurteilt. Sehr gute Noten gab es vor allem für Atmosphäre, Sauberkeit und Übersichtlichkeit der Filialen sowie das vielseitige Angebot. „Die Buchhandlungen vor Ort haben ihren Vorteil gegenüber dem Internet erkannt und bieten dem Kunden ein gemütliches Umfeld, in dem er in Ruhe die Bücher einsehen kann“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Nicht mithalten konnten hierbei allerdings die auf den Bahnhofsbuchhandel oder das preisgünstige Segment spezialisierten Filialisten wie k presse + buch oder Wohltat'sche Buchhandlung. Sie zogen den Notendurchschnitt der Branche in allen untersuchten Bereichen deutlich nach unten.

Die klassischen Vollsortimenter offenbarten ebenfalls Schwächen. Das größte Defizit: Die lange Wartezeit auf einen Mitarbeiter. „Nur jeder dritte ungeschlüssig wartende Testkunde wurde aktiv angesprochen, ob er Hilfe benötigt“, kritisiert Bianca Möller. „Bis zur Beratung mussten sich die Kunden teilweise bis zu 15 Minuten gedulden.“ Ausbaufähig ist auch die Kompetenz der Beratung: Bei Fragen – etwa nach einem passenden Reiseführer oder Buchgeschenk für ein Kind – wurden die Bedürfnisse und Interessen der Leser zu wenig analysiert, die Vor- und Nachteile verschiedener Empfehlungen nicht deutlich kommuniziert. „Bahnhofsbuchhandel und preisgünstige Anbieter verwiesen den Kunden häufig sogar nur auf ein Bücherregal. Die Beratung fiel dann gänzlich aus“, bemängelt Serviceexpertin Möller.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de