

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Reifenhändler 2010

Freundliche Mitarbeiter, aber fachliche Defizite - PneuHage ist Testsieger vor Reifen Helm und Pit Stop

Hamburg, 28.10.2010 (ots) – Stürme, Regen, Kältetiefs – für Autofahrer gibt das herbstliche Wetter Anlass genug, das eigene Fahrzeug winterfest zu machen. Reifenhändler sind zum Beispiel bei Winterreifen die richtigen Ansprechpartner. Doch wer berät freundlich und kompetent, wo finden die Kunden hilfsbereite Mitarbeiter? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte den Test.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de

Gesamtsieger und damit „Bester Reifenhändler 2010“ wurde PneuHage. Die Mitarbeiter nahmen sich viel Zeit für den Kunden, waren sehr hilfsbereit und erklärten die Produkte verständlich. Der Zweitplatzierte Reifen Helm konnte als kompetentester Anbieter aus dem Test hervorgehen. Hier beantworteten die Mitarbeiter alle gestellten Fachfragen vollständig und glaubwürdig. Pit Stop auf dem dritten Rang überzeugte mit besonders individuellen Beratungen und einem professionellem Umgang mit Beschwerden.

Insgesamt zeichneten sich die Reifenhändler durch eine gute Servicequalität aus. Zwar wurde in einem Drittel der Fälle erst auf den Kunden reagiert, wenn sich dieser selbst bemerkbar machte. Jedoch nahmen sich die Mitarbeiter danach viel Zeit für die Beratung und erklärten die Produkteigenschaften glaubwürdig und verständlich. Zudem überzeugten die Freundlichkeit und der professionelle Umgang mit Beschwerden. „Wenn sich Kunden zum Beispiel über lange Wartezeiten oder die Sauberkeit beschwerten, entschuldigten sich die Mitarbeiter oder versuchten zumindest den beschriebenen Mangel zu erklären“, lobt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Obwohl die Reifenhändler im Durchschnitt gute Beratungen durchführten, gab es einige Defizite. In 30 Prozent der Fälle fühlten sich die Kunden nicht individuell genug beraten und nicht alle Fachfragen wurden stets richtig beantwortet. „Insbesondere die Frage, ob Sommer- und Winterreifen gemeinsam gefahren werden könnten oder ob es ein gesetzliches Verbot gäbe, führte zu unterschiedlichen Antworten“, erläutert Serviceexperte Hamer.

Anhand von je zehn verdeckt durchgeführten Testbesuchen pro Unternehmen wurde von August bis September 2010 die Servicequalität von zehn wichtigen Reifenhändlern in Deutschland untersucht. Somit flossen 100 Servicekontakte in die Analyse ein. Die Studie erfasste das Erscheinungsbild der Filialen, deren Sauberkeit, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie das Angebot von Zusatz-Services wie beispielsweise einen Online-Shop.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität 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