

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

Servicestudie Online-Shops Fashion 2011

Lange Lieferdauer und hohe Versandkosten – Testsieger ist s.Oliver vor zalando und Tom Tailor

Hamburg, 31.03.2011 (ots) – Einfach, sicher und schnell soll eine Bestellung im Internet sein – auch wenn es um modische Tuniken, angesagte Schuhe oder trendige Gürtel geht. Welcher Fashion-Shop im Netz überzeugt, zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Marktforscher analysierten im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 16 Online-Shops mit einem breiten Angebot an junger Mode wie Esprit, Otto und H&M.

Die größten Defizite zeigten die Online-Shops beim Versandtest. Die Bestellungen kamen im Durchschnitt erst nach fünfeinhalb Tagen beim Kunden an, Lieferzeiten von über einer Woche waren keine Seltenheit. Eine Versandbestätigung per E-Mail wurde in einem Drittel der Fälle nicht verschickt. Bei Retouren erhielt jeder dritte Kunde keine Information über den Erhalt der Rücksendung. Negativ bewertet wurden zudem die hohen Versandkosten von bis zu sieben Euro. „Im Durchschnitt lagen die Kosten über dem üblichen Preis für ein Standard Päckchen der Deutschen Post“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. Nur zwei Anbieter boten eine kostenfreie Lieferung an.

Gut war hingegen die Servicequalität der Branche per Telefon und E-Mail. Anrufer mussten nicht lange auf einen Ansprechpartner warten, die Mitarbeiter berieten die Interessenten freundlich und kompetent. Auf E-Mail-Anfragen wurde ebenfalls zügig reagiert, fast alle Antworten enthielten Kontaktdaten für weitere Rückfragen. Manko: Ein Drittel der E-Mail-Antworten ging nicht vollständig auf alle Anfragebestandteile ein.

Die Webseiten der Anbieter überzeugten mit der einfachen Navigation, einem sicheren Bestellprozess sowie nützlichen Funktionen wie einem Produktberater oder einer Zoommöglichkeit bei Fotos. „Negativ fiel allerdings auf, dass Versandkosten bei einem Drittel der Anbieter im Warenkorb nicht transparent dargestellt wurden“, kommentiert Bianca Möller. „Nicht sehr kundenfreundlich ist außerdem, dass eine Registrierung bei zwei Drittel der Online-Shops vor der Bestellung verpflichtend war.“

Testsieger und damit „Bester Online-Shop Fashion 2011“ wurde s.Oliver. Das Modeunternehmen konnte unter anderem durch kurze Wartezeiten am Telefon, freundliche Beratungen und die beste Versandqualität überzeugen. Der Zweitplatzierte zalando punktete mit kundenfreundlichen Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie einer sehr informativen Webseite. Bei Tom Tailor auf Platz drei erhielten die Kunden ihre Bestellungen am schnellsten.

Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit über 540 Kontakten wurden die Servicequalität per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt

der Unternehmen genau unter die Lupe genommen. Zusätzlich erfolgte die detaillierte Analyse der Versandqualität und der Bestell- und Zahlungsbedingungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, den 31.03.2011 um 18:35 Uhr

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 im Auftrag von n-tv.

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

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de