

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

Kundenbefragung Reifenhändler 2011

Preise wenig überzeugend – Beliebtester Reifenhändler ist Reifen Helm, PneuHage liegt beim Service vorn

Hamburg, 10.11.2011 (ots) – Kälte, Schnee und Glatteis – die Nummer eins der Autofahrer als Schutz gegen solche Herausforderungen auf deutschen Straßen ist und bleibt der Winterreifen. Viele Reifenhändler locken jetzt mit Angeboten rund um Wechsel, Kauf oder Lagerung. Mit welchem Unternehmen die Kunden im Hinblick auf Service, Preis und Leistung am zufriedensten sind, zeigt nun eine Online-Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden insgesamt elf Anbieter sowie die Vertragswerkstätten bewertet.

Mehr als zwei Drittel der Befragten waren mit ihrem Reifenhändler insgesamt zufrieden. Aus Kundensicht überzeugten alle betrachteten Unternehmen im Durchschnitt mit einer guten bis sehr guten Servicequalität. „Am besten wurde die Professionalität der Reifenmontage beurteilt“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Aber auch das Engagement der Mitarbeiter bewerteten die Konsumenten überdurchschnittlich positiv.“

Allerdings hat sich jeder fünfte Kunde auch schon einmal über seinen Reifenhändler geärgert. Vor allem lange Wartezeiten oder hohe Preise wurden von den Befragten bemängelt. Beim Preis-Leistungs-Verhältnis erhielten einige Unternehmen daher auch nur ein befriedigendes Qualitätsurteil. Über die Hälfte der Befragten beurteilten die Sonderangebote als nicht zufriedenstellend. „Der Wunsch der Kunden nach besseren Angeboten und flexiblen Terminen ist erkennbar groß“, resümiert Serviceexpertin Möller.

Beliebtester Reifenhändler wurde Reifen Helm. Mehr als zwei Drittel der Befragten waren von dem Anbieter insgesamt überzeugt. Beim Preis-Leistungs-Verhältnis erzielte Reifen Helm zudem den ersten Rang. Vergöst erreichte im Gesamtergebnis Platz zwei und punktete besonders bei der Terminvergabe und der Freundlichkeit des Personals. Dritter wurde PneuHage. Das Unternehmen erhielt die beste Bewertung für die Servicequalität. Überdurchschnittlich zufrieden waren die Kunden mit den Wartezeiten und der Beratungskompetenz.

Die Kundenbefragung „Beliebtester Reifenhändler 2011“ fand im Zeitraum vom 23.09.2011 bis 23.10.2011 statt. Insgesamt 2.338 Personen wurden im Rahmen eines Online-Panels zu dem Reifenhändler befragt, bei dem sie in den letzten zwölf Monaten Reifen gewechselt oder gekauft haben. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis und Filialgestaltung.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Donnerstag, 10. November 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: b.moeller@disq.de