

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

### **Servicestudie Weinhändler 2011**

#### **Anbieter überzeugen durch sehr kompetente Beratung – Testsieger ist Barrique**

**Hamburg, 01.12.2011 (ots)** – Welcher Wein eignet sich für ein leichtes Fischgericht? Was ist der Unterschied zwischen einem Prädikats- und Tafelwein? Und woran erkennt man die Qualität eines Tropfens? Hier ist der Rat des Fachhändlers gefragt. Welcher Weinhändler die beste Beratung, einen guten Service und eine vielfältige Auswahl bietet, hat nun das Deutsche Institut für Service-Qualität untersucht. Sieben überregionale Weinhandels-Filialisten wurden im Rahmen von 70 verdeckten Testbesuchen geprüft.

Ergebnis: Die Servicequalität der Branche ist gut bis sehr gut. Überzeugen konnte vor allem die hohe Beratungskompetenz und Motivation der Experten. Das Personal nahm sich viel Zeit für den Kunden, erfragte die Bedürfnisse umfassend und empfahl mehrere Weine, aus denen der Kunde wählen konnte. „Als Schwachpunkt fiel aber auf, dass sich ein Drittel der Mitarbeiter nicht nach der Preisvorstellung des Kunden erkundigte“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts.

In neun von zehn Filialen konnten die Weine gleich kostenlos vor Ort probiert werden. Und das in einer einladenden Ambiente: Die Räumlichkeiten waren sauber und ansprechend, das umfangreiche Weinsortiment meistens übersichtlich präsentiert und deutlich mit Preisen gekennzeichnet. Zusatzartikel wie Weingläser oder Karaffen und Veranstaltungen, etwa Weinseminare und Themenabende, rundeten das Angebot ab. Allerdings bot nur jeder zweite Fachhändler einen kostenlosen Lieferservice ab einer bestimmten Bestellmenge an. Auch die Öffnungszeiten waren nicht besonders kundenfreundlich. „Mit durchschnittlich siebeneinhalb Stunden pro Tag hatten die Filialen nur rund halb so lang geöffnet wie gewöhnliche Supermärkte“, kommentiert Serviceexpertin Möller.

Testsieger und damit „Bester Weinhändler 2011“ wurde Barrique. Die Mitarbeiter berieten die Kunden individuell und reagierten professionell auf Beschwerden. Zudem waren die Öffnungszeiten hier am längsten. Mövenpick Weinkeller auf Rang zwei überzeugte vor allem durch sein umfangreiches Angebot an verschiedenen Weinsorten aus zahlreichen Regionen. Beim Drittplatzierten VINO-Weinmärkte nahm sich das Personal viel Zeit für den Kunden und zeigte die größte Hilfsbereitschaft.

Das Hamburger Institut untersuchte sieben überregional agierende Weinhändler mit mindestens neun Filialen in Deutschland. Alle getesteten Unternehmen boten eine persönliche Weinberatung und ein umfangreiches Sortiment an nationalen und internationalen Weinen. In 38 verschiedenen deutschen Städten führten anonyme Tester je zehn verdeckte Besuche pro Unternehmen durch. Im Fokus der Untersuchung stand die Beratungskompetenz der Fachhändler. Zudem wurden das Angebot, die Sauberkeit und Gestaltung der Räumlichkeiten sowie die Warte- und Öffnungszeiten analysiert.

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.

**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](mailto:b.moeller@disq.de)