

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

Servicestudie: Online-Shops Unterhaltungselektronik

Versand nur befriedigend – Testsieger ist Conrad vor Cyberport und Redcoon

Hamburg, 05.11.2012 – Smartphones, Flatscreens oder Spielkonsolen lassen sich bequem im Online-Shop erwerben. Die Vorteile des Internet-shoppings liegen auf der Hand: Bestellungen rund um die Uhr, ein breites Produktangebot und Verzicht auf lange Wartezeiten an Kassen. Doch die Branche zeigt in entscheidenden Servicebereichen wie dem Versand oder der Beratung am Telefon nur eine befriedigende Leistung. So das Ergebnis der aktuellen Studie vom Deutschen Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Die Marktforscher nahmen den Service von elf Online-Shops für Unterhaltungselektronik unter die Lupe.

Insgesamt erhielt die Branche noch knapp ein gutes Qualitätsurteil, da unter anderem die Internetseiten der Anbieter für ein positives Einkaufserlebnis sorgten. Auch beantworteten die Shops Anfragen per E-Mail schnell und verständlich. Mängel gab es vor allem beim Versand von Waren, obwohl es sich hierbei um die Kernaufgabe der Internet-Händler handelt. Zwar lieferten die Unternehmen die Produkte schnell innerhalb von durchschnittlich zweieinhalb Tagen aus, doch gestaltete sich die Rücksendung von Waren meist kompliziert, da keines der versendeten Pakete einen Retourenaufkleber enthielt. „Diesen mussten Kunden zumeist eigenständig beantragen und ausdrucken“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Zudem fielen Versandkosten von bis zu 7,99 Euro an. „Vor allem bei einem geringen Bestellwert ergeben sich beträchtliche Gesamtkosten“, so Serviceexperte Hamer. Zudem ermöglichte nur eins der elf Unternehmen die Bezahlung per Rechnung für Neukunden.

Große Verbesserungspotentiale offenbarten sich auch bei der Beratung am Telefon. Bei jedem vierten Gespräch klärten die Mitarbeiter nicht alle Fragen oder agierten unsicher. Zudem fehlte es dem Personal häufig daran, aktiv auf die Anliegen der Kunden einzugehen und Inhalte verständlich zu erklären. Auch waren die meisten Anbieter nur über teure Servicehotlines zu erreichen.

Als Testsieger ging der Online-Shop von Conrad aus der Studie hervor. Dieses Unternehmen zeigte die beste Versandqualität im Test und antwortete besonders kompetent und glaubwürdig auf Fragen am Telefon. Cyberport positionierte sich an zweiter Stelle dank eines raschen Versands und einer hervorragenden Bearbeitung von Anfragen per E-Mail. Drittplatzierter wurde Redcoon der insbesondere mit einem sehr guten Internetauftritt überzeugte.

Im Rahmen einer umfassenden Studie mit über 370 verdeckten Testerkontakten wurde die Servicequalität von elf Online-Shops für Unterhaltungselektronik analysiert. Im August und September 2012 wurden hierfür die Beratungen am Telefon und per E-Mail sowie die Internetauftritte bewertet. Zur Beurteilung der Versandqualität erfolgten pro Unternehmen drei Testbestellungen. Zusätzlich analysierten die Marktforscher Bestell- und Zahlungsbedingungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 05.11.2012, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

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

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de