

PRESSEMITTEILUNG**Studie: Pizza-Lieferservice 2013****Guter Service, doch teils zu lange Lieferzeiten –
Testsieger ist Hallo Pizza vor Joey's und Call a Pizza**

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Hamburg, 09.12.2013 – Ob während der Mittagspause, im wohlverdienten Feierabend oder am Wochenende: Wenn der Appetit kommt, fehlt vielen Menschen die Lust oder die Gelegenheit, selber zu kochen. Ein Pizza-Bringdienst ist da eine willkommene Alternative. Doch bei welchem Lieferanten stimmen Geschmack, Preis und auch Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete in drei Städten fünf überregionale Pizza-Liefersdienste.

Die Pizzadienste boten alle einen guten Service und überzeugten im Test mit einer sehr guten Pizza-Zustellung. Fehlerhafte Bestellungen oder falsche Rechnungsbeträge kamen nicht vor. Das Angebot zeichnete sich insgesamt durch eine sehr hohe Qualität und eine zufriedenstellende Vielfalt aus. So gehörten auch Produkte wie Salat, Pasta oder Pizzabrötchen zum Standard-sortiment. Indes wurde der Geschmack jeder fünften Pizza bemängelt. Das lag aber nicht an der Frische der Zutaten, sondern an der Zubereitung. „Die Kunden kritisierten zum Beispiel verbrannte Stellen oder einen zu salzigen Geschmack“, verdeutlicht Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Preislich ließen sich bei vergleichbaren Pizzen bis zu 25 Prozent einsparen. Dabei bot ausgerechnet der teuerste Liefersdienst die schlechteste Qualität.

Nicht immer optimal waren die Lieferzeiten; teils musste der hungrige Kunde nach der Bestellung mehr als eine Stunde auf den Pizzaboten warten. Rund jede zehnte Pizza war deshalb bei der Übergabe bereits kalt. Steigerungspotenzial offenbarten die Mitarbeiter auch am Telefon: Hier zeichneten sie sich eher durch eine schnelle Gesprächsannahme als durch Kompetenz aus. Auf Fragen zu den Produkten antwortete das Personal oft unsicher und nicht immer vollständig. Die Websites der Unternehmen stellten deshalb oft eine bessere Informationsquelle dar. Hinweise zu Zusatzstoffen in den Speisen gaben zum Beispiel alle Liefersdienste.

Hallo Pizza wurde Testsieger. Der Liefersdienst bot den besten Service und verfehlte nur knapp das Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Pizzen trafen im Schnitt nach gut einer halben Stunde ein, waren mit frischen Zutaten belegt und schmeckten im Vergleich mit am besten. Zudem hatte der Anbieter viele weitere Gerichte wie Aufläufe oder Wraps im Sortiment. Joey's erreichte Rang zwei. Am Telefon gingen die Mitarbeiter vergleichsweise individuell auf die Anrufer ein. Darüber hinaus verfügte der Liefersdienst über den besten Internetauftritt und punktete durch eine schnelle Lieferung. Call a Pizza landete auf Platz drei. Die Pizza-Preise waren hier im Vergleich am günstigsten, zudem stimmte der Service.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt fünf überregionale Pizza-Liefersdienste, die in mindestens zwei der Städte Berlin, Hamburg und München vertreten waren. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils vier Liefer- und Telefon-Tests pro Stadt, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse der Websites untersucht. Insgesamt flossen 151 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Im Rahmen einer Angebotsanalyse erfolgte zusätzlich ein Vergleich der Preise, der Produktqualität und der Produktauswahl (Stand 30. Oktober 2013).

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.