

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Reifenhändler 2015

Vor-Ort-Service weiterhin gefragt – Kundenzufriedenheit ist hoch – Reifen Helm überzeugt am meisten

Hamburg, 06.08.2015 – Gute Noten erhalten die Reifenhändler für Service, Angebot, Preis-Leistung und Beratung, doch auch über Ärgernisse berichten die Kunden. Dies zeigt eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.08.2015, 18:35 Uhr*).

Reifen online kaufen? Für viele Verbraucher ist dies noch keine Option. Rund 85 Prozent der Befragungsteilnehmer haben ihre Reifen zuletzt direkt beim Händler vor Ort gekauft. Die hohe Zufriedenheit drückt sich in der Befragung mit dem Gesamturteil „gut“ aus. Ausschlaggebend für die Wahl des jeweiligen Reifenhändlers sind für den Kunden häufig die Standortnähe der Filiale und günstige Preise.

Neun von zehn Unternehmen „gut“ oder „sehr gut“

Gleich acht der zehn bewerteten Reifenhändler erzielen das Gesamturteil „gut“, ein Unternehmen sogar ein „sehr gut“. Insbesondere der Kundenservice überzeugt: Mehr als 80 Prozent der Befragten bewerten diesen positiv. Auch weitere wichtige Bereiche schneiden positiv ab. So sind mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, der Beratungskompetenz und dem Produktangebot jeweils rund drei Viertel der befragten Kunden eher oder sogar sehr zufrieden.

Lange Wartezeiten sorgen für Kundenfrust

Doch auch mit Kritik sparen die Kunden nicht. Immerhin gut neun Prozent der Befragten geben an, sich schon einmal bei ihrem Reifenhändler über etwas geärgert zu haben. Lange Wartezeiten in der Filiale werden am häufigsten als Grund angegeben. Auch die Unfreundlichkeit von Mitarbeitern wird von den Betroffenen noch vergleichsweise oft genannt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Gerade wegen der zunehmenden Konkurrenz im Internet ist der Service ein entscheidender Wettbewerbsfaktor der Reifenhändler. Die aktuelle Zufriedenheit drückt sich auch in der Kundentreue aus – gut 96 Prozent der Befragungsteilnehmer würden wieder zu ihrem bisherigen Reifenhändler gehen.“

Top 3 der Reifenhändler

Als Sieger und damit beliebtester Reifenhändler geht Reifen Helm aus der Befragung hervor. Reifen Helm erreicht als einziges Unternehmen das Gesamturteil „sehr gut“ und erzielt die im Vergleich höchsten Kundenzufriedenheitswerte in den Bereichen Beratungskompetenz und Produktangebot. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis und der Kundenservice werden mit „sehr gut“ bewertet. Sehr hoch fällt zudem die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden aus. Den zweiten Rang nimmt Pneumobil ein. Fast 86 Prozent der Kunden geben an, hier mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis eher oder sehr zufrieden zu sein. Auch ist der Anteil an Befragten, die sich schon einmal über den Anbieter geärgert haben, mit rund fünf Prozent niedriger als bei den anderen Reifenhändlern. Eine hohe Wiederwahlbereitschaft rundet das gute Gesamtbild ab. Auf Rang drei folgt Vergölst, ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“.

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

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

Der Kundenservice schneidet von den bewerteten Reifenhändlern am zweitbesten ab. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Beratungskompetenz werden aus Kundensicht als gut beurteilt.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.574 Bewertungen von Reifenhändler-Kunden ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz und Produktangebot. Kundenärgernisse, Weiterempfehlungsbereitschaft und Filialgestaltung flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Reifenhändler, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf zehn Unternehmen zu.

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

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 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.