

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Buchhandlungen 2016

Beratungskompetenz teils mit Mängeln – Service insgesamt „befriedigend“ – Testsieger ist Mayersche Buchhandlung

Hamburg, 18.02.2016 – Freundliches Personal, großes Angebot und oft einladende Filialen – in einigen Bereichen kann der Buchfachhandel überzeugen. Doch beim Service offenbaren sich auch Schwächen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 13 große Filialunternehmen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.02.2016, 18:35 Uhr*).

Unternehmen zwischen „sehr gut“ und „ausreichend“

Die Buchhandlungen erreichen insgesamt ein befriedigendes Serviceniveau. Zwischen den Filialanbietern zeigen sich dabei große Unterschiede: Während der Testsieger das Qualitätsurteil „sehr gut“ erzielt, kommen gleich drei Unternehmen nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus. Die Bahnhof- und Flughafenbuchhandlungen landen dabei durchweg in der hinteren Hälfte des Klassements. Als bestes Unternehmen in dieser Kategorie belegt Ludwig mit dem Gesamturteil „befriedigend“ Rang neun. „Kunden mit Beratungswunsch sind in klassischen Buchhandlungen deutlich besser aufgehoben. Am Bahnhof und Flughäfen zeigt insbesondere die Kompetenz der Mitarbeiter deutliche Schwächen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Lange Wartezeiten ein Ärgernis

Ein Beleg für eine verbesserungswürdige Kundenorientierung sind die langen Wartezeiten. Bis zum Beratungsbeginn müssen sich die Kunden im Test im Schnitt über vier Minuten gedulden, im Einzelfall sogar bis zu zehn Minuten. Die Passivität der Mitarbeiter erweist sich als weiterer Kritikpunkt – nur in jedem dritten Fall geht das Verkaufspersonal aktiv auf den Kunden zu. Auch die Beratungsgespräche selbst offenbaren Verbesserungspotenzial. Häufig mangelt es an Individualität; die Wünsche und Preisvorstellungen der Kunden werden zu selten erfragt.

Oft kundenorientierte Mitarbeiter

Ausgeprägt sind die kommunikativen Fähigkeiten der Mitarbeiter: Das Verkaufspersonal tritt in überwiegender Zahl freundlich und hilfsbereit auf. Zudem sind die Beratungen im Test zumeist verständlich und leicht nachvollziehbar. Gute Ergebnisse erreichen die Buchhandlungen außerdem in puncto Angebotsvielfalt sowie bei der Gestaltung der Geschäfte, die häufig für ein positives Einkaufserlebnis sorgen.

Die besten Unternehmen

Als Testsieger geht Mayersche Buchhandlung mit dem Gesamturteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen punktet mit einem außerordentlich vielfältigen Angebot an Büchern und anderen Medien wie Hörbüchern, CDs und DVDs. Die freundlichen und fachkundigen Mitarbeiter treten sicher auf und gehen individuell auf die Kunden ein. Sie erläuterten ihre Empfehlungen gut nachvollziehbar und präsentieren stets Produktalternativen. In den Filialen sind die übersichtliche Warenpräsentation, Orientierungshilfen und das Angebot diverser Zusatzservices weitere Pluspunkte. Den zweiten Rang nimmt Hugendubel (Qualitätsurteil: „gut“) ein. In puncto Angebotsvielfalt gibt das Unternehmen der Konkurrenz das Nachsehen.

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:
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

Darüber hinaus nehmen sich die ausgesprochen kompetenten Mitarbeiter viel Zeit für die Beratung und gehen ausführlich auf die Kundenvorstellungen ein. Rang drei belegt Osiander, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Die Mitarbeiter überzeugen insbesondere durch ihre Freundlichkeit und ihre verständlichen und ausführlichen Beratungen. Die Filialen selbst punkten mit übersichtlicher Warenpräsentation und angenehmer Atmosphäre. Osiander offeriert darüber hinaus häufig viele Zusatzservices wie ein Getränkeangebot. Weitere Unternehmen mit dem Gesamturteil „gut“ sind Thalia, Bücher Pustet, Heymann sowie Buchhandlung Rupprecht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte insgesamt 13 bedeutende Buchhandels-Filialisten, darunter auch vier Ketten des Bahnhofs- und Flughafenbuchhandels. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices, etwa kostenlose Geschenkverpackungen. Insgesamt flossen 130 Servicekontakte mit den Buchhandelsketten in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.