

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Schuhgeschäfte 2016

#### **Sortiment top, Schwächen bei der Beratung – Service insgesamt „befriedigend“ – Testsieger ist Görtz**

**Hamburg, 04.03.2016** – Beim Schuhkauf ist der stationäre Fachhandel weiterhin Anlaufstelle Nummer eins und punktet etwa mit freundlichem Personal und einem vielfältigen Angebot. Allerdings laufen die Beratungen nicht selten am Kundenbedarf vorbei. Das zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das insgesamt elf große Filialunternehmen getestet hat.

#### **Kritik an langen Wartezeiten**

Die Filialhäuser der großen Schuhketten erzielen in puncto Service insgesamt nur ein befriedigendes Ergebnis. Defizite zeigen sich etwa bei den Wartezeiten, die lang ausfallen und nicht selten zur Geduldsprobe geraten. So müssen die Kunden bis zur Beratung im Schnitt fast viereinhalb Minuten warten, in Einzelfällen sogar über zehn Minuten. Zudem geht das Verkaufspersonal nur in etwa der Hälfte der Fälle überhaupt aktiv auf die Kunden zu.

#### **Beratungen freundlich, aber oft oberflächlich**

Die Mitarbeiter überzeugen in den Kundengesprächen insbesondere mit Freundlichkeit und verständlichen Auskünften. Allerdings fallen die Beratungen wenig individuell aus: Die Wünsche und Vorstellungen der Kunden werden zu wenig berücksichtigt. So fragt beispielsweise nicht einmal jeder sechste Mitarbeiter nach den Preisvorstellungen.

#### **Vielfältiges Produktangebot**

Gute Ergebnisse erzielen die Aspekte Angebot sowie Filialumfeld. Angefangen von Markenmodellen und preisgünstigen Alternativen über verschiedene Schuhstile und -farben bis hin zu Pflegemitteln – das Angebot der Schuhfilialisten ist in der Regel breit gefächert und nicht nur auf einzelne Kundengruppen beschränkt. Die meisten Filialen der Anbieter punkten zudem mit ihrer Gestaltung: saubere Verkaufsräume, eine ausreichende Anzahl an Spiegeln und bequemen Sitzmöglichkeiten zur Anprobe sowie eine übersichtliche Warenpräsentation fallen positiv ins Gewicht.

„Im Schuhfachhandel zeigen sich beim Service Licht und Schatten. Allerdings können sich immerhin vier Unternehmen mit einer insgesamt guten Kundenorientierung von der Konkurrenz positiv abheben“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die besten Unternehmen**

Als Testsieger geht Görtz mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter beraten ausgesprochen kompetent, gehen individuell auf die Kunden ein und erfragen detailliert deren Produktwünsche. Überzeugend sind auch die Produktvielfalt sowie im Anbietervergleich attraktivste Filialumfeld. Zudem sind im Test die durchschnittlichen Wartezeiten bis zur Beratung hier am kürzesten. Den zweiten Rang nimmt Roland ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die motivierten Angestellten gehen meist aktiv auf die Kunden zu und bieten ihre Hilfe an. Die Beratungen sind vergleichsweise individuell. Auch zählen hier saubere Räumlichkeiten und eine übersichtliche Warenpräsentation zum Standard. Das Angebot überzeugt mit einer breiten Produktpalette und hochwertigen Marken. Zudem bietet Roland

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

am häufigsten die untersuchten Zusatzservices an, beispielsweise die Bestellung nicht vorrätiger Schuhe. Rang drei belegt Salamander (Qualitätsurteil: „gut“). Kundenfragen beantworten die Mitarbeiter im Test ausnahmslos korrekt. Auch die Produktvor- und -nachteile werden umfangreich und nachvollziehbar erklärt. Das Einkaufsumfeld zeichnet sich durch saubere Filialen, bequeme Sitzmöglichkeiten und eine ansprechende Warenpräsentation aus. Mit Schuhhof kann sich eine weitere Schuh-Filialkette das Gesamturteil „gut“ sichern. Damit belegt das Unternehmen Rang eins unter den Budget-Schuhgeschäften.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte elf Schuh-Filialunternehmen, die über jeweils mindestens 50 Ladengeschäfte in Deutschland verfügten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices wie etwa Bestell- oder Reservierungsdienstleistungen. Insgesamt flossen 110 Servicekontakte mit den Schuh-Filialisten in die Auswertung ein.

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

**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.