

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Curated Shopping 2016

Individuelle Mode-Auswahl und Lieferung oft ausgesprochen gut – Testsieger ist Zalor vor Outfittery und Modomoto

Hamburg, 15.09.2016 – Curated Shopping? Das bedeutet kurz gesagt: sich übers Internet mithilfe von Experten neu einkleiden lassen. Was sich für viele noch merkwürdig anhört, erweist sich oft durchaus als eine Alternative zum normalen Modekauf. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Curated-Shopping-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.09.2016, 18:35 Uhr*).

Überzeugende Modespezialisten

Einmal „sehr gut“, viermal „gut“ – die Curated-Shopping-Anbieter überzeugen im Mix aus Service und Leistungen. Doch was steckt eigentlich dahinter? Das relativ neue Mode-Vertriebskonzept verspricht eine Shopping-Beratung übers Internet. Dazu füllt der Interessent online einen Fragebogen zu Größen, Maßen, Vorlieben und eventuellen Abneigungen aus. Zusätzlich kann ein Telefonat mit einem Mode-Experten geführt werden. Anschließend wird ein Paket mit verschiedenen Outfits nach Hause geliefert. Der Kunde wählt nun aus, welche Kleidungsstücke er behalten möchte und sendet die restlichen Teile retour. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität zieht Bilanz: „Curated Shopping ist ein neuer Einkaufstrend, der im Test überzeugt. Das Konzept mit den von Mode-Experten zusammengestellten Paketen funktioniert bei allen untersuchten Anbietern ohne gravierende Mängel.“

Kundenbedarf erkannt

Die Vorstellungen und Wünsche der Kunden werden eingehend ermittelt und sehr gut umgesetzt. Die Anbieter erfragen ausführlich Kleidungsgrößen und Präferenzen wie bevorzugte Farben oder den persönlichen Stil. Im Test entsprechen die gelieferten Outfits diesen Vorgaben sehr gut: Farben und Materialien sind bei allen Bestellungen passend, die Größen in fast 96 Prozent der Fälle korrekt und „No-Gos“ der Kunden werden in der Regel beachtet. Auch die Versandqualität überzeugt: Die Pakete treffen ausnahmslos in einem guten Zustand ein und beinhalteten häufig eine persönliche Notiz der Stylisten. Auch die Abwicklung der Rücksendung ist in der Regel unkompliziert.

Service mit Licht und Schatten

In puncto Servicequalität besteht allerdings noch Verbesserungspotenzial. Vor allem, wer sich zunächst als Interessent per Telefon oder E-Mail an die Unternehmen wendet, kann eine Enttäuschung erleben. Die Auskünfte an der Hotline sind im Test zwar korrekt, aber oft oberflächlich. Die Antworten per E-Mail fallen wenig individuell aus und verweisen oft auf die Website. Die Internetauftritte zählen aber zu den Stärken der Anbieter, etwa aufgrund hoher Bedienungsfreundlichkeit und umfangreicher themenspezifischer Informationen.

Die besten Curated-Shopping-Anbieter

Zalor geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter erzielt in der Leistungsanalyse das beste Ergebnis. Die Mitarbeiter ermitteln den Kundenbedarf sehr ausführlich. Zudem setzt der Anbieter die Vorgaben zu den gewünschten Outfits am besten um und punktet mit einer besonders großen Markenvielfalt und Sonderangeboten. Der tele-

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

fonische Service überzeugt mit fachkundigen und freundlichen Mitarbeitern und nur kurzen Wartezeiten. Auch der Service per E-Mail ist der beste aller untersuchten Anbieter. Den zweiten Rang nimmt Outfittery ein (Qualitätsurteil: „gut“). Im Service setzt sich das Unternehmen an die Spitze, vor allem aufgrund der sehr guten Versandqualität. Die Pakete enthalten neben passenden Outfits stets handschriftlich verfasste Begleitschreiben. Auch die Lieferdauer ist mit durchschnittlich knapp vier Tagen die kürzeste im Test. Der Anbieter profiliert sich zudem mit einem guten E-Mail-Service und einem ausgesprochen nutzerfreundlichen Internetauftritt. Auf Platz drei positioniert sich Modomoto, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet den insgesamt besten Internetauftritt und informiert zum Beispiel über Stylisten und Preise. Auch besteht die Möglichkeit, für eine genauere Abstimmung bei der Bestellung Fotos hochzuladen. Am Telefon erhalten Interessenten individuelle und korrekte Auskünfte. Wartezeiten fallen hier kaum an. Auch Rücksendungen macht Modomoto den Kunden leicht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Curated-Shopping-Anbieter. Die Untersuchung umfasste die Bereiche Service und Leistungen. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter jeweils zehn verdeckte Telefon- sowie E-Mail-Tests. Anhand von jeweils fünf Versandtests wurden zudem die Bereiche Bestellung, Lieferung und Rücksendung geprüft. Insgesamt flossen 168 Servicekontakte mit den Curated-Shopping-Anbietern in das Ergebnis ein. Darüber hinaus erfolgte eine Leistungsanalyse in Form einer umfassenden Untersuchung und Bewertung der Ermittlung des Kundenbedarfs, der Umsetzung, des Angebots sowie der Bestell- und Zahlungsbedingungen.

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.