

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Gartencenter 2018

Kompetente Berater, überzeugendes Filialumfeld – Branche mit guten Servicenoten – Testsieger ist Bellandris

Hamburg, 15.06.2018 – Für Gartenbesitzer und Pflanzenliebhaber sind sie wahre Einkaufsparadiese: Gartencenter locken mit einem großen Angebot und versprechen eine fachkundige Beratung. Dass die Kundenerwartungen in vielen Filialen nicht enttäuscht werden, zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der DIY-Zeitschrift selber machen acht Gartencenter-Ketten getestet (*selber machen, Ausgabe 7/2018, ab 15.06.2018 im Zeitschriften-Handel/n-tv Ratgeber – Geld, Dienstag, 19.06.2018, 18:35 Uhr*).

Gute Servicequalität

Ob Angebot, Beratungskompetenz oder Qualität des Filialumfelds – viele Gartencenter zeigen in wichtigen Servicebereichen gute bis sehr gute Leistungen. Eine große Stärke der Unternehmen sind dabei die Mitarbeiter selbst: Die kompetenten Verkäufer beraten verständlich, fachlich korrekt und oft auch umfassend zu verschiedenen Fragen rund ums Thema Garten. Ein Manko allerdings: Nicht immer werden Produktwünsche oder Preisvorstellungen der Kunden gezielt erfragt, was die Individualität der Beratung mindert. Dagegen bestechen die Angestellten neben ihrem Fachwissen auch mit ausgeprägter Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft.

Zusatzservices oft ausbaufähig

Kaum Anlass zur Kritik bieten die Gartencenter in puncto Angebot: Eine große und vielfältige Auswahl an Pflanzen, Sträuchern, Bäumen und ein breites ergänzendes Sortiment an Gartenprodukten bieten die meisten Filialen. Auch die ansprechende Gestaltung und Sauberkeit sorgen vielfach für ein attraktives Einkaufsumfeld.

Vom Verleih von Gartenwerkzeugen und -geräten über einen Lieferservice bis hin zu einem gastronomischen Angebot, zum Beispiel ein Cafébereich: Bei den getesteten Zusatzservices unterscheiden sich die Unternehmen deutlich. Weit verbreitet ist schon ein Lieferservice, der – teilweise sogar kostenlos – in immerhin 70 Prozent der untersuchten Filialen zur Verfügung steht. „Gerade wenn Angebot und Beratung einiger Gartencenter auf einem vergleichbar guten Niveau sind, können die Zusatzservices zu einem echten Wettbewerbsvorteil werden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die besten Gartencenter

Als Testsieger geht Bellandris mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Die sehr kompetenten Mitarbeiter treten ausgesprochen freundlich auf und gehen in den Beratungen individuell auf das Kundenanliegen ein. Auch das Produktangebot überzeugt: In sehr großer Vielfalt werden beispielsweise nicht nur Garten-, sondern auch Zimmerpflanzen sowie Gartenmöbel und Dekoartikel angeboten. Das Filialumfeld punktet zudem mit ansprechender Gestaltung und sehr guten Orientierungsmöglichkeiten.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Grün erleben (Qualitätsurteil: „gut“) belegt den zweiten Rang. Die Mitarbeiter beraten am kompetentesten und beantworten sämtliche Kundenfragen rund ums Thema Garten vollständig und korrekt. Auf Beschwerden reagieren sie kundenorientiert. Die Märkte sind attraktiv gestaltet und präsentieren ihr Sortiment übersichtlich.

Dehner, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis, platziert sich auf Rang drei. Für die Beratungen nehmen sich die Mitarbeiter viel Zeit und erfragen meist ausführlich den Kundenbedarf. Auch das Angebot fällt positiv auf, vor allem die Vielzahl an Pflanzenvarianten und der Markenvielfalt, etwa bei Gartengeräten. Die meisten Dehner-Filialen bieten zudem einen Lieferservice.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete bundesweit acht bedeutende Gartencenter-Ketten und -Kooperationen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds und Zusatzservices, wie den Verleih von Transportmitteln oder Gartengeräten. Insgesamt flossen 80 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
DISQ im Auftrag von n-tv und selber machen

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.