

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Zoomärkte 2018

#### **Fachkundige Beratung, umfangreiches Angebot – Lange Wartezeiten häufig ein Ärgernis – Testsieger ist Megazoo**

**Hamburg, 04.07.2018** – Zierfische fürs Aquarium, Kratzbaum für die Katze oder gutes Futter für den Familienhund – das Zoofachgeschäft um die Ecke war früher erste Anlaufstelle, wenn es um Haustiere und deren Bedarf ging. Wie in vielen anderen Branchen sind aber große Filialunternehmen auf dem Vormarsch. Wie es hier um den Kundenservice und das Angebot bestellt ist, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Zoomarkt-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 04.07.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Mitarbeiter mit gutem Fachwissen**

Die Branche bietet einen mehr als ordentlichen Service: Alle getesteten Zoomarkt-Ketten sichern sich das Qualitätsurteil „gut“. Erfreulich schneidet die Beratungskompetenz der Mitarbeiter ab: Die Angestellten beweisen umfassende Fachkenntnisse und beantworten Kundenfragen zur Tierhaltung meist korrekt und vollständig. Auch mit Freundlichkeit überzeugt das Personal. Zum Teil erfragen die Mitarbeiter aber nicht genau die Vorstellungen der Kunden, was zu einer weniger individuellen Beratung führt.

#### **Oft überzeugendes Angebot**

Punkten können die meisten Fachmärkte zudem mit einer vielfältigen und umfangreichen Auswahl an Haustieren, Zubehör und Futter. Vor allem auf der Suche nach Fischen oder Kleintieren, wie Hamster und andere Nagetiere, finden Kunden in den Filialen ein umfassendes Angebot. Vögel und Reptilien sind dagegen bei weitem nicht in allen Zoomärkten erhältlich. Erfreulich: Die Käfige und Aquarien sind zumeist gut gepflegt und ansprechend gestaltet.

#### **Geduld gefragt**

Für Kundenfrust können die Wartezeiten sorgen: Bis ein Mitarbeiter für eine Beratung zur Verfügung steht, vergehen durchschnittlich fast sechs Minuten. Und lediglich in rund jedem dritten Testbesuch kommt ein Angestellter aktiv auf den Kunden zu, um Hilfe anzubieten. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Lebendige Tiere sind keine Ware – entsprechend wichtig ist eine fachgerechte Beratung. Erfreulicherweise überzeugt die Kompetenz der Mitarbeiter in einer Vielzahl der Fälle. Persönliche Wünsche und Vorstellungen sollten Kunden aber aktiv äußern, um möglichst individuell beraten zu werden.“

#### **Die besten Zoomärkte**

Megazoo geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter sind in puncto Beratungskompetenz führend: Sie geben im Test stets korrekte und vollständige Auskünfte und erfragen ausführlich den Kundenbedarf. Die Märkte verfügen über ein vielfältiges Tierangebot, insbesondere mit der Auswahl an Reptilien hebt sich das Unternehmen deutlich ab. Ansprechend gestaltet sind die Räumlichkeiten wie auch die gepflegten Käfige, Terrarien und Aquarien.

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

Auf dem zweiten Rang folgt Kölle Zoo (Qualitätsurteil: „gut“). Das freundliche Personal berät verständlich, vermittelt sein Fachwissen souverän und reagiert auf Beschwerden zuvorkommend. Sehr positiv fällt auch die Sauberkeit der Filialen auf. Die Märkte punkten zudem mit einem umfangreichen Angebot an Tierfutter und Ausstattung, beispielsweise Käfige und Zubehör.

Das Futterhaus belegt Rang drei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die freundlichen und sehr motivierten Mitarbeiter nehmen sich Zeit für die Kunden. Produkte sind deutlich mit Preisen und Merkmalen gekennzeichnet und in den ansprechend gestalteten und saubereren Räumlichkeiten finden sich Kunden leicht zurecht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Zoomarkt-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 15 Filialen. Untersucht wurden ausschließlich Filialgeschäfte mit dem Verkauf von lebendigen Tieren. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Märkten eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices, etwa einen Bestell- und Lieferservice beispielsweise von Tierfutter. Insgesamt flossen 50 Servicekontakte mit den Zoomärkten 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.