

## PRESSEMITTEILUNG

### **Servicestudie: Motorrad-Zubehör-Filialisten 2018**

#### **Kompetente Mitarbeiter, aber teils lange Wartezeiten – Shops punkten auch mit Zusatzservices – Testsieger ist Polo**

**Hamburg, 05.07.2018** – Für Bikerfahrer ist Hochsaison und auch die Motorrad-Fachgeschäfte verzeichnen aktuell eine verstärkte Nachfrage. Von der richtigen Ausrüstung bis hin zu notwendigen Verschleißteilen für das motorisierte Zweirad – eine fachkundige Beratung ist dabei unerlässlich. In den Shops ist man an der richtigen Adresse wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ den Service von vier Motorrad-Zubehör-Filialisten getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 05.07.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Gute Kundenorientierung**

Die Branche bietet insgesamt ein gutes Serviceniveau. In sämtlichen Testkategorien zeigen sich Motorrad-Zubehör-Filialisten gut oder sehr gut aufgestellt. Für eine Stärke der Unternehmen sorgen die fachkundigen Mitarbeiter: Sie beantworten sämtliche Fachfragen korrekt, nehmen sich genügend Zeit für die Kundengespräche und treten freundlich auf. Im Detail gibt es auch Verbesserungspotenzial: Nicht immer wird der persönliche Kundenbedarf gezielt erfragt und die Darstellung der Vor- und Nachteile der präsentierten Produkte kommt nicht selten zu kurz.

#### **Breites Standardangebot**

Das Sortiment überzeugt vor allem beim Angebot an Motorradbekleidung und Helmen. Die Markenvielfalt ist vielerorts groß und eine gute Auszeichnung der Artikel mit Preisen sowie Produktmerkmalen erleichtert dem Kunden die Auswahl. Getrübt wird das Einkaufserlebnis durch oft mehrminütige Wartezeiten, bis ein Mitarbeiter für eine Beratung zur Verfügung steht – in Einzelfällen müssen sich Kunden im Test sogar bis zu zehn Minuten gedulden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Beratungskompetenz, Freundlichkeit und großes Angebot sind die wichtigen Basics, die für einen guten Service sorgen. Positiv fällt auch ins Gewicht, dass viele der Motorrad-Shops auch Extras anbieten, wie Kundenkarten oder organisierte Events, die zum Austausch mit anderen Bikern einladen.“

#### **Die besten Unternehmen**

Polo geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter zeigen die beste Beratungsleistung: Sie treten freundlich und motiviert auf, beantworten die Fragen der Kunden korrekt und vollständig und beraten individuell. Die Shops verfügen über ein breites Angebot, ein ansprechendes Einkaufsumfeld sowie viele Zusatzservices.

Auf dem zweiten Rang folgt Louis (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter punktet unter anderem mit sehr freundlichem Personal und dem im Vergleich umfangreichsten Produktsortiment mit einer großen Markenvielfalt. Die Orientierung in den Filialen fällt leicht und die Artikel sind mit Preisen und Produktmerkmalen deutlich ausgezeichnet.

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

Motorrad-Ecke belegt Rang drei, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Wartezeiten bis zur Beratung sowie an der Kasse sind vergleichsweise kurz. Die Mitarbeiter beweisen im Kundengespräch Kompetenz und zeigen verschiedene Produktalternativen auf. Die Filialen punkten mit Sauberkeit und gut gefüllten Verkaufsflächen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete bundesweit die vier größten Motorrad-Zubehör-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices, zum Beispiel ein Montage-/Reparaturservice und ein Veranstaltungsangebot. Bei einem Unternehmen kamen aufgrund des laufenden Insolvenzverfahrens nur sechs Mystery-Tests zustande; ein Gesamtergebnis konnte hier nicht ausgewiesen werden. Insgesamt flossen somit 36 Servicekontakte mit den Motorrad-Zubehör-Ketten 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.