

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Parfümerien 2018

Angenehmes Einkaufserlebnis, guter Service – Beratung teils mit Schwächen – Testsieger ist Parfümerie HC

Hamburg, 20.08.2018 – Ein sinnliches Parfüm, eine luxuriöse Bodylotion oder ein Nagellack in der neuesten Trendfarbe – der Besuch in einer Parfümerie bietet alles, was das Beauty-Herz begehrt. Allerdings erwarten Kunden dort nicht nur eine große Auswahl, sondern auch eine kompetente Beratung und einen insgesamt guten Service. Nicht immer erfüllen sich alle Erwartungen. Dies zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches acht große Parfümerie-Ketten getestet hat.

Gute Kundenorientierung

Der Service der Branche präsentiert sich unterm Strich gut. In den meisten Testbereichen fallen die Ergebnisse im Schnitt gut bis sehr gut aus. Zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier Parfümerie-Ketten sind „gut“, zwei weitere zeigen eine insgesamt befriedigende Leistung. Zu den großen Stärken der Unternehmen zählt das freundliche und hilfsbereite Auftreten der Mitarbeiter. Auch das angenehme und saubere Erscheinungsbild der Geschäfte sorgt für ein positives Einkaufserlebnis.

Beratung kompetent, aber mit Schwächen

Wie lagere ich ein Parfüm richtig? Welche Tipps gibt es, damit ein Lippenstift länger hält? Welche Tagescreme eignet sich im Sommer? Zu solchen Fragen beraten die Mitarbeiter im Test insgesamt fachkundig, motiviert und nehmen sich ausreichend Zeit. Dennoch sind die Verkaufsgespräche nicht in allen Fällen rundum hilfreich. Zwar gibt es nur selten falsche Auskünfte, aber teilweise fallen die Beratungen zu oberflächlich aus; Erläuterungen sind häufig ungenau oder wenig ausführlich. Zudem bleiben individuelle Kundenwünsche und Produktempfehlungen zu oft auf der Strecke.

Erfreuliche Kulanz beim Umtausch

Alle Parfümerien bieten ihren Kunden eine breite Palette an Düften sowie Pflege- und Kosmetikprodukten. Auch speziellere Produkte, etwa Naturkosmetik oder Bad-Accessoires, zählen zum Sortiment, wenn auch nicht immer in reicher Auswahl. Zudem punkten die Geschäfte häufig in puncto Umtauschkulanz. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein Umtausch ist vielfach möglich. Dies ist als ausgesprochen guter Service zu werten – entgegen weitläufiger Meinungen besteht hier nämlich kein generelles Umtauschrecht.“ Hamer rät jedoch: „Wichtig ist es, den Beleg aufzubewahren. Ohne Kassenbon ist eine Rückgabe nach einem Fehlkauf oft nicht möglich.“

Die besten Parfümerien

Testsieger ist Parfümerie HC mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Mitarbeiter zeigen die beste Beratungskompetenz. Im Test beantworten sie sämtliche Fragen vollständig und korrekt. Dabei nehmen sie sich viel Zeit und erfragen detailliert die Kundenwünsche. Die Beratungen gestalten sich zudem äußerst freundlich und hilfsbereit. Weitere Pluspunkte: kurze Wartezeiten bis zur

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

Beratung und an der Kasse. Attraktive Extras wie kostenlose Produktproben bei jedem Kauf runden das positive Gesamtbild ab.

Auf dem zweiten Rang folgt die Schwanen-Parfümerie Becker (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Angestellten gehen freundlich und aktiv auf die Kunden zu. Dadurch entstehen nur kurze Wartezeiten bis zur Beratung. Die Filialen sind sehr sauber und ansprechend gestaltet. Auch die hohe Umtauschkulanz überzeugt: Im Test ist stets eine Rückgabe möglich – sogar ohne Kassenbon oder bei geöffneter Ware.

Douglas belegt Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). Besonders positiv fällt das Filialumfeld auf, das eine einladende Raumatmosphäre und eine übersichtliche Produktpräsentation bietet. Die kompetenten Mitarbeiter beraten sehr freundlich und reagieren professionell auf Beschwerden. Zudem punktet Douglas mit einem sehr breiten Angebot.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Parfümerie-Ketten, die bundesweit an mindestens 40 Standorten präsent waren. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Räumlichkeiten, die Umtauschkulanz sowie Zusatzservices, wie Geschenkverpackungen oder mitgegebene Produktproben. Insgesamt flossen 80 Servicekontakte mit den Parfümerien 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.