

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Reifenhändler 2018

Überzeugender Service – Produktangebot mit Schwächen – Zwei Anbieter „sehr gut“ – Testsieger ist Driver

Hamburg, 19.09.2018 – Im Oktober ist die Fahrt zum Reifenhändler für viele ein festes Ritual: Der Wechsel auf Winterreifen steht an. Kunden können hier mit fachkundiger und freundlicher Beratung rechnen. Allerdings läuft nicht alles rund, wie die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. 14 Reifenhändler-Filialisten hat das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 19.09.2018, 18:35 Uhr*).

Gute Kundenorientierung

Die Reifenhändler-Branche bietet insgesamt einen guten Service und erzielt in fast allen Test-Bereichen insgesamt gute bis sehr gute Ergebnisse. Zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, zehn erreichen ein gutes Gesamtergebnis und nur zwei Reifenhändler kommen über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

Die Mitarbeiter punkten häufig mit Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und einer hohen Beratungskompetenz: Kunden erhalten im Test ausnahmslos fachlich korrekte, meist umfassende und verständliche Antworten auf diverse fachspezifische Fragen. Aber es zeigt sich auch Verbesserungspotenzial: Die Preisvorstellungen der Kunden werden in mehr als der Hälfte der Beratungen nicht erfragt und mögliche Produktalternativen kommen teilweise zu kurz.

Produktangebot wenig präsent

Wer vor dem Reifen- oder Felgenkauf gerne das Angebot inspizieren möchte, wird nicht immer glücklich: Eine große Auswahl an Reifen, Rädern und Felgen lässt sich auf den Verkaufsflächen der Filialen selten finden. Auch die Auszeichnung mit Preisen und mit relevanten Produktinformationen sucht man des Öfteren vergeblich. Dagegen punktet das Dienstleistungsangebot: Neben Standards, zu denen etwa auch Reifeneinlagerung und Altreifenentsorgung zählen, offerieren viele Filialen einige Extras, zum Beispiel eine Radnabenreinigung oder einen Reifenreparaturservice.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Reifenhändler bieten einen meist guten Service, vor allem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter überzeugt. Wenn nötig sollten sich Kunden beim Reifenkauf aber gezielt nach den Vor- und Nachteilen der Empfehlung und nach Produktalternativen erkundigen.“

Die besten Reifenhändler

Das Unternehmen Driver geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die sehr freundlichen, hilfsbereiten Mitarbeiter beraten kompetent und gehen individuell auf das Kundenanliegen ein. Auf Beschwerden reagieren sie sehr serviceorientiert. Zudem überzeugt das Produktangebot mit einer großen Vielfalt an Reifen und Felgen. Die Filialen sind ansprechend gestaltet sowie sauber und ermöglichen dank ausreichender Orientierungshinweise ein schnelles Zurechtfinden.

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 PneuHage (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die souveränen Mitarbeiter zeigen die insgesamt beste Beratungskompetenz und erläutern ihre Auskünfte inhaltlich leicht verständlich. Sie stellen den Produktnutzen der empfohlenen Reifen deutlich heraus und gehen umfassend auf Alternativen ein. Bis zur Beratung kommt es nur zu kurzen Wartezeiten.

Reifen Helm belegt mit einem guten Gesamtergebnis Rang drei. Für die Beratungen nehmen sich die motivierten Mitarbeiter viel Zeit, erfragen meist ausführlich den Kundenbedarf und beweisen Kompetenz. Das Unternehmen bietet darüber hinaus in allen getesteten Filialen Zusatzservices wie Radnabenreinigung, Kompletttradwäsche und Reifenreparaturservice an.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 14 bedeutende Reifenhändler-Filialisten mit bundesweit mindestens 30 Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds, das Angebot sowie Zusatzservices. Insgesamt flossen 140 Servicekontakte mit den Unternehmen 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.