

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Reifenhändler 2019

Gute Noten für Reifenhändler – Kundenservice erweist sich als große Stärke – Pneuhaus auf Platz eins

Hamburg, 21.11.2019 – Der Wechsel auf Winterreifen ist für die meisten Autofahrer für dieses Jahr erledigt, aber die Erfahrungen mit dem Reifenhändler sind bei den Kunden noch taufisch. Aktuell sehen die Verbraucher nur wenig Grund zur Klage: Die Zufriedenheit ist ausgesprochen hoch. Das zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.11.2019, 18:35 Uhr*).

Überzeugende Branche

Die Verbraucher bewerten ihren Reifenhändler positiv – alle Unternehmen schneiden mit „gut“ ab. Damit bestätigt die Branche mit nur geringen Verlusten das Ergebnis der Vorstudie (aktuell: 74,7 Punkte, 2017: 75,6 Punkte). Vor allem der Kundenservice erweist sich als Zufriedenheitsgarant: Fast 82 Prozent der Befragungsteilnehmer geben hierzu eine positive Bewertung ab, wobei die Freundlichkeit der Mitarbeiter und die nur kurzen Wartezeiten als Stärken hervorstechen.

Auch in den anderen Kernbereichen ist die Zufriedenheit hoch: Das Preis-Leistungs-Verhältnis, das Angebot sowie die Beratungskompetenz schneiden bei allen bewerteten Reifenhändlern positiv ab. Dabei geben über 68 Prozent der Befragten an, sich vor einem Reifenkauf mehrere Angebote zum Vergleich einzuholen. Vielen Kunden sind zwar günstige Preise wichtig, aber noch häufiger ist die Filialnähe der Grund für die Wahl des Reifenhändlers.

Wo Kunden Verbesserungspotenzial sehen

Über 29 Prozent der Befragten geben für die Filialgestaltung keine positive Bewertung ab. Nachholbedarf zeigt sich dabei insbesondere bei Aspekten wie der Übersichtlichkeit in den Reifenhändler-Filialen und der Produktpräsentation.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bemerkt: „Die hohe Zufriedenheit der befragten Autobesitzer lässt Reifenhändler auf eine treue Kundschaft hoffen. Das gute Branchenergebnis bedeutet aber auch: Gibt es Ärger, haben die Kunden viele Alternativen.“

Die beliebtesten Reifenhändler

Pneuhaus erreicht mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit unter den bewerteten Reifenhändlern. Dabei erzielt das Unternehmen etwa in puncto Kundenservice das beste Ergebnis: 91,0 Prozent der Befragten sind hiermit zufrieden. Auch die Beratungskompetenz, das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Filialgestaltung werden positiv bewertet. Zudem ist der Anteil an Kunden mit Ärgernissen gering und die Weiterempfehlungsbereitschaft vergleichsweise am höchsten.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang zwei platziert sich Reifen Helm, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Im Anbietervergleich erreicht der Reifenhändler Top-3-Platzierungen in den Bereichen Kundenservice, Beratungskompetenz und Angebot. So liegt beispielsweise der Anteil an positiven Bewertungen für das Angebot bei über 79 Prozent. Zudem gibt es eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden.

Driver positioniert sich auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen punktet bei seinen Kunden insbesondere mit der Beratungskompetenz der Mitarbeiter: fast 89 Prozent positive Bewertungen. Konstant gute Zufriedenheitswerte erzielt der Reifenhändler darüber hinaus hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses, des Kundenservice und des Angebots.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.281 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten die Leistung eines Reifenhändlers in Anspruch genommen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz, Angebot und Filialgestaltung. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kunden-ärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Filialisten berücksichtigt, zu denen sich 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf elf Reifenhändler zu.

Veröffentlichung 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

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
www.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. Über 2.000 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.