

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Getränkemarkte 2020

#### **Branche mit hoher Servicequalität – Sechs Getränkemarkt-Ketten „sehr gut“ – Testsieger ist Logo**

**Hamburg, 10.03.2020** – Über 154 Liter Mineralwasser, gut 123 Liter Erfrischungsgetränke und 102 Liter Bier – dies ist laut aktueller Zahlen der jährliche Durchschnittskonsum eines Bundesbürgers. Wer beim Getränkekauf auf Angebotsvielfalt setzt, findet sich schnell in einem der über 9.000 Fachmärkte Deutschlands wieder. Neben den Durstlöschern finden die Kunden hier oft auch ein weiteres Highlight: guten Service. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf Getränkemarkt-Filialisten getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/ratgeber/tests](http://www.ntv.de/ratgeber/tests) und [www.disq.de](http://www.disq.de)*).

#### **Mitarbeiter fachlich fit**

Die Branche beweist eine hohe Kundenorientierung: Sechs Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, fünf sind „gut“ und nur eine Getränkemarkt-Kette kommt über ein befriedigendes Serviceergebnis nicht hinaus. Im Test können die Mitarbeiter überwiegend überzeugen, und zwar nicht nur mit Freundlichkeit, sondern auch mit Fachkenntnis. Die Angestellten beraten verständlich und mit nur wenigen Ausnahmen korrekt. Dabei nehmen sie sich in der Regel ausreichend Zeit für die Wünsche der Kunden. Kleines Manko: Teilweise fallen die Auskünfte nicht umfassend aus.

#### **Angebot lässt kaum Wünsche offen**

Die größte Stärke liegt beim Angebot: Die Märkte warten nicht nur mit einer großen Produkt- und Markenvielfalt an Wasser, Softdrinks und Bier auf, sondern bieten auch ein breites Sortiment an Fruchtsäften, Weinen und Spirituosen. Das Warenangebot wird übersichtlich und mit klarer Preisauszeichnung präsentiert. Zudem punkten die Getränkemarkte mit Sauberkeit, ansprechender Gestaltung und einem guten Parkplatzangebot.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Gegenüber der Konkurrenz, etwa des Lebensmittelhandels, können die Getränkemarkte einiges entgegensetzen. Neben den servicestarken Mitarbeitern und dem sehr vielfältigen Angebot können auch Extras eine Rolle spielen, zum Beispiel der Verleih von Partyzubehör und der Getränkekauf auf Kommission, der von den meisten Filialen angeboten wird.“

#### **Die besten Getränkemarkte**

Als Testsieger geht Logo mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Der Getränkemarkt überzeugt mit dem im Test besten Angebot: Die Auswahl an nichtalkoholischen und alkoholischen Getränken ist außerordentlich groß. Die freundlich auftretenden Angestellten beraten strukturiert sowie individuell und gehen auch mit Beschwerden kundenorientiert um. Die Filialen punkten zudem mit saubereren, ansprechend gestalteten Räumlichkeiten und einer angenehmen Atmosphäre.

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 den zweiten Rang platziert sich Hol ab (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die motivierten Mitarbeiter beraten kompetent, erfragen dabei gezielt den Kundenbedarf und schaffen in den Gesprächen oft auch einen Mehrwert über das Kernanliegen der Kunden hinaus. Die Filialen zeichnen sich durch ein sehr breites Sortiment und eine hohe Markenvielfalt aus.

Platz drei belegt Getränkeland (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das fachlich versierte Verkaufspersonal besticht durch ausnahmslos korrekte Auskünfte und lösungsorientierte Beratungen. Die Filialen der Getränkemarkt-Kette bieten zudem vergleichsweise häufig auch einen Lieferservice und einen Verleihservice von Partyzubehör an.

Noch drei weitere der zwölf getesteten Unternehmen können sich das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern und landen auf den folgenden Plätzen: Trinkgut, Bilgro und Getränke Quelle.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Getränkemarkt-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 100 Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in einzelnen Märkten einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten sowie die Qualität des Filialumfelds. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte mit den Getränkemarkten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**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.