

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Reifenhändler 2021

Überzeugender Service; Branche mit gutem Ergebnis – Produktangebot mit Schwächen – Testsieger ist Pneuhage

Hamburg, 01.06.2021 – Die Fahrt zum Reifenhändler ist für viele Autofahrer zweimal im Jahr ein festes Ritual: Der Wechsel von Winter- auf Sommerreifen – und umgekehrt – wird häufig in den Fachwerkstätten erledigt. Kunden können hier mit fachkundiger Beratung rechnen. Aber es gibt auch Verbesserungspotenzial, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von 15 Reifenhändler-Filialisten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Beratungen fachkundig, aber teils oberflächlich

Die Reifenhändler erzielen mit 78,0 Punkten insgesamt ein gutes Ergebnis; sieben der 15 Anbieter schneiden mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab. Überzeugen können insbesondere die Beratungsleistungen: Die kompetenten Mitarbeiter beantworten Fachfragen fast ausnahmslos korrekt und oft vollständig. Zudem nehmen sich die Berater Zeit für die Kunden und punkten mit Freundlichkeit. Ein Manko allerdings: Die preislichen Vorstellungen oder individuellen Produktwünsche der Kunden werden teilweise nicht erfragt, sodass die Beratungen hier etwas oberflächlich bleiben.

Filialumfeld und Zusatzservices überzeugen

Die Filialräumlichkeiten sind oft einladend gestaltet und sauber. Auch an aktuellen Hinweisen und Schildern, etwa zur Maskennutzung und zu Abstandsregeln, mangelt es selten. Die Vielfalt an präsentierten Reifen und Felgen lässt dagegen häufig zu wünschen übrig. Auch Auszeichnungen mit Preisen und Produktmerkmalen suchen Kunden teilweise vergeblich.

Weitere Pluspunkte sammeln viele Reifenhändler mit den angebotenen Zusatzservices: „Neben Standarddienstleistungen, wie Reifeneinlagerung und Altreifenentsorgung, runden in vielen Filialen zusätzliche Extras, etwa ein Reifenreparaturservice oder eine Komplettradwäsche, den Service ab“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die servicebesten Reifenhändler

Pneuhage geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Mitarbeiter geben korrekte Auskünfte und gehen individuell auf das Anliegen der Kunden ein. Ihre Ausführungen sind sehr verständlich und sie zeigen im Anbietervergleich am besten die Vorteile der verschiedenen Reifen auf. Die überaus motivierten Berater nehmen sich zudem viel Zeit für die Kunden und sorgen für das beste Beratungserlebnis. Die Filialen selbst punkten mit ihrer ansprechenden Gestaltung.

Den zweiten Rang belegt Reifen Müller (Qualitätsurteil: „sehr gut“). die Mitarbeiter beantworten Fachfragen korrekt sowie vollständig und erteilen bedarfsgerechte Auskünfte. Weitere Pluspunkte: kurze Wartezeiten bis zur Beratung (im Schnitt rund 45 Sekunden), ein professioneller Umgang mit Beschwerden und ein sehr ansprechend gestaltetes Filialumfeld.

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

Rang drei nimmt Driver ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Mitarbeiter bieten auf angenehme Art und Weise ihre Hilfe an und nehmen sich Zeit für den Kunden. Ihre Beratungen führen zu einer einfachen Lösung des Anliegens und bieten dabei auch einen Mehrwert, der über das Kernanliegen der Kunden hinausgeht. Die Filialen sind sehr ansprechend gestaltet und barrierefrei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 bedeutende Reifenhändler-Filialisten mit bundesweit jeweils 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 150 Servicekontakte mit den Reifenhändlern 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.