

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Badaussteller 2021

### **Gute Kundenorientierung – Beratungen teilweise auf Top-Niveau – Paulsen-Gruppe ist Testsieger**

**Hamburg, 09.09.2021** – Vom funktionellen Bad hin zur kleinen Wellness-Oase – die moderne Badgestaltung kann Träume von Immobilienbesitzern wahr werden lassen. Zumindest, wenn das nötige finanzielle Polster vorhanden ist und die Planung und Umsetzung professionell erfolgen. Entscheidend können hier die großen Badaussteller sein, die nicht zuletzt in puncto Beratung punkten. Dies zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches zwölf Badaussteller-Ketten getestet hat.

#### **Überzeugende Beratungen**

Die Branche zeigt insgesamt eine gute Servicequalität und steigert sich gegenüber der Vorstudie deutlich (aktuell: 75,7 Punkte, 2019: 70,5 Punkte). Ein Unternehmen erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren Anbieter schneiden mit „gut“ ab. Ausschlaggebend für das positive Ergebnis ist insbesondere die sehr hohe Beratungskompetenz der Mitarbeiter, die fast ausnahmslos korrekte und überwiegend vollständige Auskünfte geben. Sie beraten verständlich, nehmen sich meist Zeit für die Kunden und treten zudem freundlich und motiviert auf.

#### **Bei Renovierungsvorhaben oft in guten Händen**

Wer sich von neuen Badtrends inspirieren lassen möchte, wird selten enttäuscht: Die meisten Unternehmen bieten eine große Angebotsvielfalt. Die Ausstellungen selbst punkten mit ansprechend gestalteten, sehr sauberen Räumlichkeiten, in denen die Besucher eine übersichtliche Präsentation der Bäder und Badelemente vorfinden. Allerdings mangelt es teilweise an Transparenz, da die ausgestellten Produkte häufig nicht mit Preisen und Produktmerkmalen ausgezeichnet sind.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Wer sich nicht nur umschauchen möchte, sondern konkrete Planungswünsche hat, sollte die Ausstellung nicht unvorbereitet aufsuchen. Eine Terminvereinbarung kann sinnvoll sein und die Mitnahme einer Grundriss-skizze ist in diesen Fällen sogar unabdingbar, um eine individuelle, bedarfsgerechte Beratung zu bekommen.“ Hamer ergänzt: „Erfreulich, dass die Unternehmen an vielen Standorten auch bei der Umsetzung Hilfe anbieten, etwa durch die Vermittlung von Fachhandwerksbetrieben.“

#### **Die servicestärksten Badaussteller**

Testsieger ist die Paulsen-Gruppe mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die kompetenten Mitarbeiter nehmen sich ausgesprochen viel Zeit für die Kunden und gehen freundlich und motiviert auf sie ein. Zudem zeigen die Berater im Vergleich am besten den Kunden- oder Produktnutzen auf. Auch in puncto Beratungserlebnis belegt die Paulsen-Gruppe Rang eins. Eine weitere Stärke: Die Ausstellungen des Anbieters bieten die im Test größte Angebotsvielfalt, etwa an Musterbädern, Badkeramik und Duschtrennungen.

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 zwei nimmt Elements (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Unternehmen profiliert sich mit der besten Lösungsqualität in den Beratungen. So erteilen die Angestellten individuell passende und bedarfsgerechte Auskünfte und zeigen auch Produktalternativen auf. Außerdem beraten die Mitarbeiter fachkundig und souverän. Die Ausstellungen überzeugen mit ansprechender Gestaltung, Sauberkeit und übersichtlicher Warenpräsentation.

Auf Rang drei positioniert sich Mosecker (Qualitätsurteil: „gut“). Die Experten zeigen eine sehr hohe Beratungskompetenz; ihre Ausführungen sind fachlich korrekt, strukturiert und meist umfassend. Auch dank der Individualität der Beratung wird das Kundenanliegen oft einfach gelöst. Zudem treten die Mitarbeiter sehr freundlich und motiviert auf.

Weitere Badaussteller im Test (alphabetisch): Bach, Elmer, Peter Jensen, Pietsch-Gruppe, Reisser, Richter + Frenzel, Sanitär-Heinze-Gruppe, Waschsalon und Wiedemann-Gruppe.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zwölf überregionale Badaussteller-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Die Beratungsqualität wurde anhand von drei Rollenspielen zu unterschiedlichen Themenbereichen analysiert. Die Tester waren bei jedem Besuch mit einem auf das Rollenspiel abgestimmten Badezimmer-Grundriss ausgestattet, der bei Bedarf präsentiert wurde. Untersucht wurden zudem unter anderem die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, das Filialumfeld, die Wartezeiten sowie kundenorientierte Extras, wie die Vermittlung eines Fachhandwerksbetriebs. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte mit den Badausstellern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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

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.