

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Tankstellen-Shops

Große Preisunterschiede, Schwächen bei der Kompetenz – Jet ist Testsieger, Aral hat den besten Service

Hamburg, 31.07. 2008 (ots) – Sie sind Anlaufstelle für den kleinen Snack auf der langen Urlaubsfahrt, das Sixpack Bier am Freitagabend oder die Grillkohle am Sonntagnachmittag – gerade zur Sommer- und Ferienzeit ist der Andrang bei den Tankstellenshops besonders groß. Als Mischung aus Mini-Supermarkt und Bäckerei mit attraktiven Öffnungszeiten sind die Läden an der Zapfsäule nicht mehr wegzudenken. Auch wenn der spontane Einkauf mit höheren Kosten verbunden ist. Doch welche Tankstellenkette hat im Vergleich die günstigsten Preise? Wo findet man das beste Angebot und wo stimmt auch noch der Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt die zehn größten Tankstellenketten im Rahmen einer großen Servicestudie analysiert. Testkunden besuchten je zwölf Shops der Unternehmen in unterschiedlichen Städten und ländlichen Regionen. Bei den insgesamt 120 Filialtests achteten sie auf den Zustand der Räumlichkeiten, beurteilten das Angebot im Shop sowie im Bistro und bewerteten die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Darüber hinaus wurden rund 240 Preise für acht unterschiedliche Produkte erhoben, um die Konditionen der Unternehmen zu vergleichen.

Das Ergebnis: Zum besten Tankstellenshop 2008 wurde Jet gekürt. Das Unternehmen lag zwar hinsichtlich des Service mit einer befriedigenden Leistung nur im Mittelfeld, bot aber im Durchschnitt die attraktivsten Preise. Und die Preisunterschiede waren zum Teil erheblich. Beispiel: Die Tasse Kaffee und ein belegtes Brötchen gab es bei Avia für durchschnittlich 2,38 Euro, OMV verlangte 3,58 Euro. Beim Autozubehör hatte Agip mit 18,40 Euro für ein Abschleppseil und einen Reservekanister die Nase vorn, während diese Produkte bei Shell im Durchschnitt 24,96 Euro kosteten.

Den besten Service finden Kunden bei Aral. Die Shops und PetitBistros im blauen Erscheinungsbild überzeugten durch das vielseitigste Angebot und qualitativ gute Snacks in einem stimmigen Umfeld mit kompetenten und freundlichen Mitarbeitern. Dafür zahlt der Kunde entsprechend mehr: Beim Preisvergleich landete Aral nur auf dem vorletzten Platz. Die Rangfolge aller getesteten Unternehmen in der Gesamtbetrachtung von Service und Preis: Jet, Agip, Aral, Total, Shell, Esso, Oil, Avia, Star, OMV.

„Insgesamt zeigte sich, dass kein Unternehmen bei Service und Preis gleichzeitig Top-Leistungen bietet“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die größten Schwächen der Branche sind uns hinsichtlich des Produktangebotes und der Kompetenz des Personals aufgefallen.“ So war ein Drittel der Mitarbeiter bei der Beratung zu Themen wie Straßenkarten oder Reinigungsmitteln nicht ausreichend motiviert und verwies

zum Beispiel auf die Auslagen. Fehlendes Know-how wurde offenbar, als Fragen nach der Beimischung von Bio-Sprit oder die Gründe für das Handyverbot an der Zapfsäule gestellt wurden. Die Aussagen zum Handyverbot variierten mehrfach zwischen „Explosionsgefahr“ und der „Beeinflussung des Zählwerks der Zapfsäule“. Und viele Mitarbeiter gaben offen zu, nichts über die Beimischung von Bio-Sprit zu wissen. Am besten schnitt bei der Kompetenz Agip ab, während Esso, Jet und Star eine nur „ausreichende“ Leistung boten. Bezüglich des Warenangebotes bemängelten die Tester die geringe Vielfalt an Produkten und den spärlichen Einsatz von Sonderaktionen – vor allem bei den kleineren Unternehmen wie Agip, Avia, Oil und Star.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de