

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie Sportgeschäfte 2010

Große Angebotsvielfalt, geringe Beratungsqualität – SportScheck überzeugt mit Top Service

Hamburg, 21.05.2010 – Noch drei Wochen bis zur Fußball-WM. Der Endspurt auf Trikots, Fanschals und Fahnen beginnt. Sind die Sportgeschäfte auf den Andrang der Fans gut vorbereitet? Geben die Mitarbeiter kompetenten Rat? Wie umfangreich ist das Produktangebot und wie lang sind die Wartezeiten?

In einem umfangreichen Servicetest untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv jetzt acht große Sporthaus-Ketten. Die Servicequalität wurde anhand von verdeckten Testbesuchen und Umtauschtests bewertet. Es flossen über 100 Servicekontakte in die Analyse ein. Die Studie erfasste das Erscheinungsbild der Filialen, deren Sauberkeit, das zur Verfügung stehende Angebot und dessen Präsentation. Es wurde auch die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Umtauschkulanz unter die Lupe genommen.

Gesamtsieger und damit „Bestes Sportgeschäft 2010“ wurde SportScheck. Ob Tenniszubehör oder Ernährungsprodukte, das Unternehmen überzeugte mit der größten Angebotsvielfalt und sehr freundlichen Mitarbeitern. Intersport Voswinkel auf dem zweiten Platz punktete durch individuelle Beratungen und sehr aufmerksame Mitarbeiter. Der Drittplatzierte Karstadt Sporthaus verhielt sich beim Umtausch sehr kulant und verfügte über ein besonders behindertengerechtes Umfeld.

Große Schwächen zeigten sich bei der Beratung. Nur knapp jeder zweite Kunde wurde aktiv von den Mitarbeitern angesprochen. Auf eine Beratung mussten die Tester teilweise über fünf Minuten warten. Zwar waren die Mitarbeiter sehr freundlich und nahmen sich genügend Zeit, die Beratung war jedoch in der Hälfte der Fälle nicht vollständig. „Insbesondere fehlte eine gezielte Bedürfnisanalyse und in Fragen, die über die reine Produktberatung hinaus gingen, mussten die Mitarbeiter oft passen“, bemängelt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Ein weiteres Defizit war der Umgang mit Beschwerden. Ein Drittel der Tester war mit den Reaktionen der Mitarbeiter nicht zufrieden.

Positiv fiel hingegen auf, dass sich fast alle Unternehmen sehr kulant beim Umtausch verhielten. In 80 Prozent der Fälle erhielten die Tester sogar ihr Geld zurück, wenn die Ware bereits geöffnet war oder kein Beleg vorgelegt wurde. Darüber hinaus bekamen die Sportgeschäfte gute Noten für die Angebotsvielfalt. Ob Sportbekleidung, Bademode oder Outdoor-Artikel, die Auswahl war groß. Die Präsentation der Ware wurde jedoch als nicht übersichtlich genug empfunden. „Enttäuschend war, dass eine Laufbandanalyse, die inzwischen zum Standard bei der Laufschuhberatung gehören sollte, in nicht einmal der Hälfte der Filialen durchgeführt wurde“, kommentiert Serviceexperte Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 21.05.2010, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Telefon: 040 / 41 11 69 26
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de