

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie Tankstellen-Shops

Freundliches aber wenig kompetentes Personal – Testsieger ist Aral vor Star und Shell

Hamburg, 19.01.2012 (ots) – Eine einfache Zapfstelle für Benzin und Diesel sind Tankstellen längst nicht mehr. Neben Kraftstoff werden Kunden unter anderem frische Brötchen, verschiedene Snacks und Getränke und sogar Blumen, Grillkohle und kleine Geschenkartikel geboten. Doch in welchen Shops ist das Angebot besonders vielfältig? Und wo stimmt auch der Service? Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität zehn überregionale Tankstellenketten in Deutschland.

Die Servicequalität der Tankstellen-Shops verbesserte sich im Vergleich zu einer Studie vor zwei Jahren und fiel erstmalig gut aus. Besonders bei der Qualität des Umfeldes und der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter hat sich die Branche positiv entwickelt. Größtes Manko bleibt jedoch die Kompetenz bei der Beratung, die wiederholt nur befriedigend ausfiel.

So beantwortete das Personal die Fragen der Kunden in mehr als jedem dritten Fall nicht vollständig. Beispielweise wussten Mitarbeiter nichts mit dem Begriff Winterdiesel anzufangen und konnten nicht beantworten, bis zu welcher Temperatur dieser genutzt werden kann. Auch die Frage, warum an der Zapfsäule nicht telefoniert werden darf, überforderte viele Angestellte. „Teilweise wurden hier sogar falsche Angaben gemacht und etwa erklärt, aufgrund unterirdischer Strahlen bestehe Explosionsgefahr“, erklärt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Da gibt es an den Tankstellen deutlich Schulungsbedarf“.

Die Vielfalt des Angebots wurde bei knapp zwei Drittel der Filialen positiv bewertet. Jedoch war die Auswahl an Brötchen und Gebäck nicht immer zufriedenstellend. Die Frische und Qualität der Speisen bemängelten die Tester in 42 Prozent der Shops, den Geschmack in 28 Prozent der Fälle.

Bester Tankstellen-Shop 2012 wurde Aral. Hier gab es das beste Angebot und die kompetentesten Mitarbeiter. Mit einem ebenfalls sehr guten Serviceergebnis erzielte Star den zweiten Platz. Der Anbieter überzeugte durch besonders freundliches Personal und kurze Wartezeiten an der Kasse. Der Drittplatzierte Shell punktete mit sauberen Filialen und der besten barrierefreien Gestaltung.

Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit 120 Kontakten wurde jedes Unternehmen anhand von zwölf verdeckt durchgeführten Testbesuchen bewertet. Dabei nahmen die Marktforscher insbesondere die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Erscheinungsbild der Filialen sowie die Wartezeiten und das Angebot der Tankstellen-Shops unter die Lupe.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 19. Januar 2012, 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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

Mobil: 0170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de