

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

### **Servicestudie Sportgeschäfte**

#### **Kompetenz der Verkäufer auf gutem Niveau – Testsieger ist Sport Scheck vor Sportarena und Decathlon**

**Hamburg, 02.08.2012** – Die Beratungskompetenz in den Sportgeschäften verbesserte sich im Vergleich zur Vorstudie in 2010 deutlich – in diesem Jahr schnitten fast alle Anbieter gut oder sogar sehr gut ab. So das Ergebnis der aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Die Marktforscher untersuchten den Service von acht großen Sportgeschäft-Filialisten.

Insgesamt zeigte die Branche eine gute Servicequalität. Die Mitarbeiter nahmen sich zumeist ausreichend Zeit für die Beratung. Sie beantworteten Fachfragen in fast allen Fällen freundlich und inhaltlich verständlich. Nur in einem der 80 Gespräche kam es zu einer fehlerhaften Aussage zum Thema Pulsmesser. „Positiv fiel auch die Kulanz der Sportgeschäfte auf. Sehr oft konnten die Artikel sogar ohne Bon oder ohne Originalverpackung zurückgegeben werden“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Übersichtlich präsentierte Waren und eine vielfältige Produktauswahl luden zudem zum Shoppen ein und sorgten meist für positive Einkaufserlebnisse.

Größtes Manko bleibt die lange Wartezeit. Durchschnittlich dauerte es fast dreieinhalb Minuten bis zu einem Beratungsgespräch. Nur bei jedem zweiten Besuch gingen die Verkäufer überhaupt aktiv auf die Kunden zu. „Teilweise wurden Testkunden sogar ignoriert, selbst wenn sie sich minutenlang auffällig suchend umsahen und Verkäufer in der Nähe waren“, so Serviceexperte Hamer.

Testsieger wurde Sport Scheck. Der Anbieter erreichte in vier von sieben Untersuchungsbereichen ein sehr gutes Serviceniveau. Die freundlichen Mitarbeiter gingen gezielt auf die Bedürfnisse der Kunden ein und punkteten unter anderem durch ihre professionelle Reaktion auf Beschwerden. Sportarena auf Rang zwei überzeugte mit besonders freundlichen und kundenorientierten Verkäufern sowie mit einem qualitativ hochwertigen Umfeld. Drittplatzierter wurde Decathlon. Der Anbieter verfügte über das beste Angebot im Test und ging am kulantesten mit dem Umtausch von Waren um.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte im Zeitraum von Mai bis Juni 2012 im Auftrag von n-tv acht große Sportgeschäft-Filialisten. Jeder Anbieter wurde anhand von verdeckten Testbesuchen und Umtauschtests bewertet. Es flossen über 100 Servicekontakte in die Auswertung ein. Im Fokus der Analyse standen die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter bei der Beratung, das zur Verfügung stehende Angebot, das Erscheinungsbild der Sportgeschäfte sowie die Warte- und Öffnungszeiten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 2. August 2012, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

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 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: 0176/ 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)