

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

Servicestudie: Elektromärkte

Kompetenz der Verkäufer hat sich verbessert – Testsieger ist Expert vor Euronics XXL und Medimax

Hamburg, 09.08.2012 (ots) – Technische Neuheiten, ein breites Produktangebot, Geräte zum Anfassen und Ausprobieren: Auf dem wettbewerbsstarken Markt kämpfen Elektromärkte mit allen Mitteln um die Kunden. Doch welches Unternehmen bietet qualifizierte Hilfestellung bei der Produktwahl und wo erhält man neben Markenware auch preisgünstige Alternativen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht große Elektromarkt-Ketten und Händler-Verbundgruppen anhand von 96 verdeckten Testbesuchen.

Die Servicequalität der Branche lag insgesamt auf einem guten Niveau und hat sich im Vergleich zu einer Studie aus dem Herbst 2010 deutlich gesteigert. Vor allem für die Kompetenz der Mitarbeiter gab es dieses Jahr bessere Noten: Vier der acht Elektromarkt-Ketten schnitten in diesem Punkt sehr gut ab. Das Personal beantwortete die Fachfragen der Tester freundlich, inhaltlich verständlich und in 90 Prozent der Fälle ausführlich und vollständig. Nur bei zwei der 96 Beratungstests wurden falsche Aussagen gemacht. „Optimierungsbedarf gibt es allerdings bei der Bedarfsanalyse“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „In rund jedem dritten Gespräch erfragten die Verkäufer die Vorstellungen und Bedürfnisse der Kunden unzureichend. Fast genauso viele Beratungen waren daher nicht individuell genug.“

Weiteres Defizit: Die Kunden mussten sehr lange auf eine Beratung warten, im Durchschnitt rund vier Minuten, in Einzelfällen sogar über zehn Minuten. Positiv fiel dagegen das Erscheinungsbild der Filialen auf. Überzeugend waren saubere und ansprechend gestaltete Räumlichkeiten sowie übersichtlich präsentierte Ware. Die Märkte boten den Kunden nicht nur eine große Zahl an Produktgruppen und ein breites Markensortiment sondern auch viele preisliche Alternativen. „Bei Sonderangeboten bemängelte jedoch jeder fünfte Testbesucher die begrenzte Verfügbarkeit“, ergänzt Serviceexpertin Möller.

Testsieger und somit „Bester Elektromarkt 2012“ wurde Expert. Das Unternehmen überzeugte vor allem durch individuelle, kompetente Beratungen und bot besonders häufig Zusatzservices wie Lieferung, Montage und Altgeräteentsorgung kostenlos an. Euronics XXL auf Rang zwei verfügte über gepflegte Filialen und hilfsbereite Mitarbeiter, die auf Beschwerden sehr professionell reagierten. Drittplatzierter Medimax punktete mit einem umfangreichen Produktangebot und sehr kompetenten Verkäufern, die bei der Beratung gezielt auf die Kundenwünsche eingingen.

Insgesamt wurden von Mai bis Juli acht Elektromarktketten und Händler-Verbundgruppen untersucht. Jedes Unternehmen besuchten die Tester zwölf Mal in verschiedenen Städten und Filialen. Im Fokus der Analyse standen die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Gestaltung und die Sauberkeit der Räumlichkeiten, das Angebot sowie die Warte- und Öffnungszeiten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 9. August 2012, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

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