

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

Servicestudie: Reifenhändler

Beratung nicht immer umfassend – Testsieger ist Auto Plus vor Reifen Helm und Pneumobil

Hamburg, 10.01.2013 (ots) – Schnee, Matsch und Glatteis – auch bei schwierigen Straßenverhältnissen wollen Autofahrer unbeschadet durch den Winter kommen. Welcher Reifenhändler den Autobesitzern die beste Beratung rund um das Thema Reifen bietet untersuchte jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und testete 13 Reifenhändler-Ketten.

Im Durchschnitt zeigte die Branche nur einen befriedigenden Service. Bei der Beratung punkteten die Mitarbeiter eher durch Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft als durch Kompetenz. Lediglich bei einem Händler wurden alle Fragen vollständig und korrekt beantwortet. „Selbst beim Thema Winterreifenverordnung gab das Fachpersonal fehlerhafte Auskünfte“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Zudem nahmen sich die Mitarbeiter in rund 30 Prozent der Beratungsgespräche nicht genug Zeit, um die Kunden individuell zu beraten und auf ihre Wünsche einzugehen. Auch die langen Wartezeiten gehörten zu den Defiziten der Branche.

Positiv fiel dagegen auf, dass Zusatzservices, wie die Einlagerung von Reifen, in der Branche zur Standard-Leistung gehörten. Über 90 Prozent der getesteten Filialen verfügten über diesen Service. Einen Online-Shop und somit die Möglichkeit über das Internet Reifen zu bestellen boten acht der insgesamt 13 Ketten an.

Testsieger und damit „Bester Reifenhändler 2013“ wurde Auto Plus. Die Kette punktete mit freundlichen und kompetenten Mitarbeitern, die individuell und motiviert berieten. Zudem überzeugte Auto Plus mit der Gestaltung der Filialen sowie einem behindertengerechten Umfeld. Den zweiten Rang belegte Reifen Helm mit der kompetentesten Beratung. Als einziges Unternehmen beantwortete der Reifenhändler alle Fragen vollständig und fehlerfrei. Dritter wurde Pneumobil. Die hilfsbereiten Mitarbeiter sprachen die Kunden aktiv an und nahmen sich genügend Zeit für eine Beratung.

Insgesamt wurden im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 13 Reifenhändler-Ketten von Oktober bis Dezember 2012 untersucht. Jede Kette wurde zehn Mal von Testern in verschiedenen Städten und Filialen verdeckt besucht. Somit flossen 130 Servicekontakte in die Analyse ein. Die Studie erfasste das Erscheinungsbild der Filialen, deren Sauberkeit, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie das Angebot von Zusatz-Services wie beispielsweise einen Online-Shop.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 10.01.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de