

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Tankstellen-Shops

#### **Diesel und belegte Brötchen rund um die Uhr – Testsieger ist Aral vor OMV und Shell**

**Hamburg, 31.01.2013 (ots)** – Tankstellen sind heutzutage Mini-Supermarkt, Bistro und Kiosk in einem. Sie decken nicht nur den Bedarf des Autofahrers an Benzin, sondern sind zur Anlaufstelle für kleine Einkäufe oder auch den schnellen Imbiss unterwegs geworden. Aber wo finden Kunden nicht nur ein gutes Angebot, sondern auch freundlichen und kompetenten Service? Dies untersuchte jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität und testete im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Tankstellenketten in Deutschland.

Die Servicequalität der Unternehmen war im Durchschnitt gut. Zu den großen Stärken der Shops zählten vor allem lange Öffnungszeiten von durchschnittlich rund 20 Stunden täglich. Eine schnelle Bedienung an der Kasse und an den Verkaufstheken war ein weiterer Pluspunkt im Test. „Zu den erfreulichen Ergebnissen gehörte auch, dass die Tankstellenmitarbeiter ihren Kunden bei mehr als 80 Prozent der Testbesuche freundlich und hilfsbereit entgegenkamen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Überzeugend war außerdem die ansprechende Gestaltung der Filialen. Die Shops wirkten insgesamt sauber und gepflegt, mit einem vielfältigen und übersichtlich präsentierten Angebot vom Schokoriegel bis zum Autozubehör. Auch die Qualität und Optik von Speisen und Getränken beurteilten die Tester in drei Viertel der Fälle positiv.

Getrübt wurde dieses Bild allerdings durch eine nur schwache Kompetenz der Mitarbeiter. Auskünfte zu Fragen der Kunden blieben in fast 40 Prozent der Fälle unvollständig. Auch Unkenntnis bei Themen wie Winterdiesel oder zur Handynutzung an Zapfsäulen gehörte teilweise zu den Schwächen. Vor allem aber beim Umgang mit Reklamationen und Beschwerden zeigte sich deutliches Steigerungspotenzial. „Bei Beschwerden, etwa über Schmutz oder defekte Scheibenabzieher, reagierte das Personal nur in jedem zweiten Fall professionell und höflich“, kritisiert Serviceexperte Hamer. Reklamierte Speisen und Getränke wurden zwar meistens ersetzt, oft jedoch wenig zuvorkommend oder auch schon mal kommentarlos.

Testsieger und damit „Bester Tankstellen-Shop 2013“ wurde Aral. Der Anbieter bot als einziger eine sehr gute Servicequalität und punktete mit schmackhaften, frischen Snacks und sehr freundlichen Mitarbeitern. Den zweiten Rang belegte OMV mit besonders einladend gestalteten Shops und kompetenten Mitarbeitern. Dritter wurde Shell. Das Unternehmen überzeugte mit sehr sauberen Filialen und mit ebenso motivierten wie gepflegt auftretenden Angestellten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 31.01.2013, um 18:35 Uhr.

Insgesamt wurden im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Shops von elf Tankstellen-Ketten von November 2012 bis Januar 2013 untersucht. Jede

#### 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

Kette wurde zwölf Mal verdeckt von Testern in verschiedenen Städten und Filialen besucht. Somit flossen 132 Servicekontakte in die Analyse ein. Die Studie erfasste das Erscheinungsbild der Tankstellen-Shops, deren Sauberkeit, die Qualität des Angebots sowie die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter.

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](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)