

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fertighausanbieter

Beratung vor Ort top, E-Mail-Beantwortung flop – Testsieger wird SchwörerHaus vor FingerHaus und WeberHaus

Hamburg, 12.03.2013 (ots) – Fertigbauhäuser liegen im Trend. Vorteile wie schnelle Bauzeiten und hohe Planungs- und Kostensicherheit überzeugen immer mehr Hauslebauer. Auch optisch sind Fertighäuser heutzutage für den Laien nicht mehr von Massivhäusern zu unterscheiden. Doch welcher Anbieter bietet die beste Beratung und geht am individuellsten auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse ein? Den Service und die Beratungsqualität von elf Fertighausanbietern untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Bei den Beratungsgesprächen in den Musterhausparcs überzeugten die Unternehmen vor allem durch ihre freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter, die sich häufig viel Zeit für die Anliegen der Kunden nahmen. Allerdings gingen sie dabei nicht immer individuell genug auf die Kunden ein. „Weniger als die Hälfte der Berater erläuterte mögliche Baustile und den individuellen Gestaltungsspielraum“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Ein weiteres Manko zeigte sich bei den Angebotsunterlagen. Diese wurden trotz expliziter Nachfrage nur nach rund 40 Prozent der Beratungstermine ausgehändigt.

Sehr gute Resultate erzielte die Branche jedoch beim Versand von Informationsmaterial. Die bestellten Broschüren trafen vollständig und in der Regel zügig nach rund dreieinhalb Tagen beim Kunden ein. Nur mäßig fiel hingegen die Beantwortung von Fragen per Telefon und E-Mail aus. Nur 50 bzw. 42 Prozent aller Auskünfte waren strukturiert und vollständig. Auch auf den Websites der Anbieter mangelte es teilweise an wichtigen Informationen. Zwar war eine Volltextsuche stets vorhanden, aber interessante Zusatzangebote wie beispielsweise 3D-Modelle oder virtuelle Rundgänge in unterschiedlichen Häusertypen boten lediglich fünf der elf Unternehmen an.

Als Testsieger und damit „Bester Fertighausanbieter 2013“ ging SchwörerHaus aus der Untersuchung hervor. Das Unternehmen punktete mit der besten persönlichen Beratung und guten Angebotsunterlagen. Die motivierten Mitarbeiter glänzten bei der Ermittlung des Kundenanliegens und die Beantwortung von E-Mails fiel stets individuell und freundlich aus. Den zweiten Rang nahm FingerHaus ein. Ein sehr gutes Ergebnis beim Versand von Informationsmaterial und individuelle Beratungen in den Musterhausparcs konnten überzeugen. WeberHaus wurde Dritter. Das Unternehmen zeigte eine überdurchschnittliche Leistung bei der Beratungsanalyse und hob sich durch die Kommunikationsstärke der Mitarbeiter hervor.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 12.03.2013, um 18:35 Uhr.

Insgesamt wurden im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv von Januar bis Februar 2013 elf Fertighausanbieter untersucht. Verdeckte Tester bewerteten die persönliche Beratung in den Musterhausparcs sowie den Service per Telefon und E-Mail. Zudem wurden die Websites und der Versand von

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

Informationsmaterial analysiert. In der Summe ergaben sich dadurch 341 Kontakte zu den Unternehmen. Dies entspricht 31 Kontakten je Anbieter.

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