

PRESEMITTEILUNG

Servicestudie Fachhandelsketten für Tierbedarf

Futter ist nicht egal – Testsieger ist Kölle Zoo vor Megazoo und Zoo & Co.

Hamburg, 04.04.2013 (ots) – Von der Hundeleine über das Diätfutter bis zum Kaninchenstall: Die Bedürfnisse von Haustierbesitzern sind vielfältig. Auf dem Vormarsch sind daher auch die großen Tierbedarfsmärkte. Aber welche dieser Fachhandelsketten bietet nicht nur ein breites Sortiment, sondern auch eine freundliche und kompetente Beratung? Eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität untersuchte nun im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sechs große Anbieter für Tierbedarf.

Insgesamt boten die Fachmärkte eine gute Serviceleistung. Die Mitarbeiter waren freundlich, hilfsbereit und nahmen sich Zeit für ein Beratungsgespräch. Allerdings mussten sich die Kunden häufig zu lange gedulden, bis ein Verkäufer für eine Beratung zur Verfügung stand. Auch bei der Kompetenz der Mitarbeiter zeigten sich einige Defizite. „In über 20 Prozent der Testfälle gaben die Angestellten falsche Auskünfte zur Tierhaltung, die im schlimmsten Fall zu Gesundheitsschäden bei den Tieren geführt hätten“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Beispielsweise gab ein Verkäufer fälschlich an, dass es bei jungen Hunden nicht nötig sei, von Welpen- auf Erwachsenenfutter umzustellen. Mindestens unangenehm für Mensch und Tier hätten sich auch einige falsche Beratungen zur Katzentoilette auswirken können.

Besonders überzeugen konnten die Fachmärkte dagegen mit angenehm gestalteten Filialen und sauberen Räumlichkeiten. Auch das Angebot erwies sich insgesamt als gut. „Mehr als 90 Prozent aller Filialen verfügten über ein vielfältiges Sortiment und boten eine umfassende Auswahl an Produkten für verschiedene Tierarten“, so Serviceexperte Hamer. Zudem gab es meistens Sonderangebote oder Rabattaktionen. Auch spezielle Produkte wie etwa Aquarien waren in den meisten Filialen erhältlich.

Testsieger wurde Kölle Zoo. Das Unternehmen überzeugte mit einem vielfältigen Angebot und motivierten Mitarbeitern, die sich genügend Zeit für ihre Kunden nahmen und sie individuell berieten. Megazoo belegte Rang zwei. Die Filialen punkteten besonders durch eine angenehme Atmosphäre sowie freundliche und hilfsbereite Angestellte. Drittplatzierter wurde Zoo & Co. Schön gestaltete und saubere Räumlichkeiten mit vielen Orientierungsmöglichkeiten sowie eine ordentliche Präsentation des breitgefächerten Produktsortiments trugen zu dem guten Serviceergebnis bei.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte von Januar bis März 2013 den Service von sechs Fachhandelsketten für Tierbedarf. Die Qualität von Service und Beratung wurde im Rahmen von je zwölf verdeckten Filialbesuchen pro Unternehmen vor Ort erhoben. Insgesamt flossen somit 72 Testwertungen in die Analyse ein. Neben der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter standen das Angebot, die Wartezeiten und die Filialgestaltung auf dem Prüfstand. Auch zusätzliche Services wie beispielsweise das Angebot von Kundenkarten wurden erhoben.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 04.04.2013 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 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

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