

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

Servicestudie Weinhändler

Beratung zu(m) Weinen – Testsieger ist Barrique vor Rindchen's Weinkontor und Mövenpick Weinkeller

Hamburg, 11.04.2013 – Ein Glas Rotwein für den Feierabend oder ein edler Tropfen zum selbstgekochten Drei-Gänge-Menü – Weinhandlungen versprechen ihren Kunden ein breites Angebot und eine individuelle Beratung. Doch wie kompetent und freundlich beraten die Händler tatsächlich und wie vielfältig ist ihr Sortiment? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben überregionale Weinhandels-Filialisten im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Die Serviceleistung der Weinhandlungen fiel insgesamt gut aus. Zu den Stärken der Branche zählten vor allem freundliche und motivierte Mitarbeiter, die sich Zeit für ihre Kunden nahmen. Allerdings waren die Beratungen nicht immer individuell und kompetent genug. Knapp jeder dritte Verkäufer fragte zum Beispiel nicht nach Preisvorstellungen. Genauso oft wurde nur ein Wein empfohlen, und der Berater nannte keine Alternativen. Die Weinempfehlung kostenlos zu probieren, wurde noch nicht einmal der Hälfte der Testkunden aktiv angeboten. „Zum Teil erwiesen sich auch die Fachkenntnisse des Personals als schwach“, ergänzt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. „Fragen zum Korkgeschmack bereiteten manchmal Schwierigkeiten. Aber auch die gesetzlichen Anforderungen an Bioweine waren nicht jedem Verkäufer geläufig.“

Einen Pluspunkt der Branche stellte dagegen das Weinsortiment dar. „Die meisten Filialen boten eine üppige Auswahl an Weinen unterschiedlichster Rebsorten und aus verschiedenen Regionen. Auch Weinzubehör wie Korkenzieher, Gläser oder Bücher gehörten meistens zum Sortiment“, so Serviceexpertin Möller. Darüber hinaus überzeugten die Fachhändler mit ansprechend gestalteten Filialen und einer angenehmen Atmosphäre.

Als Testsieger und damit „Bester Weinhändler 2013“ ging Barrique aus der Untersuchung hervor. In den Filialen gab es eine große Auswahl an Weinen und Zubehör wie Gläser und Karaffen. Die Mitarbeiter waren besonders motiviert und hilfsbereit. Den zweiten Rang belegte Rindchen's Weinkontor mit einer sehr guten Serviceleistung, ausführlicher Beratung und Zusatzangeboten wie Weinseminaren. Mövenpick Weinkeller wurde Dritter. Ansprechend gestaltete Filialen und freundliche Mitarbeiter überzeugten ebenso wie ein breites Weinangebot.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11. April 2013, um 18:35 Uhr

Jedes der sieben Unternehmen wurde zehnmal von Testern in verschiedenen Städten und Filialen verdeckt besucht, somit flossen 70 Servicekontakte in die Analyse ein. Die Studie erfasste unter anderem das Erscheinungsbild der Weinhandlungen, die Öffnungszeiten, das Angebot sowie die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter.

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.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de