

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Selfstorage-Center

Service der Stauraum-Profis von sehr gut bis mangelhaft – Testsieger ist My Place vor Shurgard und Lagerbox

Hamburg, 20.08.2013 – In vielen deutschen Großstädten herrscht akute Wohnungsknappheit, und die Mietpreise kennen nur eine Richtung: nach oben. Stauraum wird so fast schon zum Luxus. Doch wohin mit dem Hab und Gut, wenn kein Keller oder Dachboden zur Verfügung steht? Sogenannte Selfstorage-Center, die Lagerplätze anbieten, stoßen in diese Marktlücke. Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte deshalb im Rahmen einer Servicestudie sechs Selfstorage-Anbieter.

Die Analyse zeigte, dass die Unternehmen beim Service auffallend große Leistungsunterschiede aufwiesen. Während vier Firmen sehr gut oder gut aufgestellt waren, schnitten zwei Anbieter mit „mangelhaft“ ab. Diese beiden Selfstorage-Center ließen vor Ort fast jede Art von Service vermissen. So gab es beispielsweise gar keinen Mitarbeiter am Standort oder ein Rundgang wurde den Interessenten untersagt. Von den geplanten zehn Testberatungen kam dadurch jeweils nur eine einzige zustande. Im Gegensatz dazu trat der Rest der Branche zumeist kompetent und kundenfreundlich auf. „Interessenten sollten sich unbedingt vor Ort einen Eindruck vom Service und den Lagerbedingungen verschaffen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Nicht jedes Selfstorage-Center vermittelte im Test einen seriösen Eindruck.“

Verschlossen gaben sich die Anbieter hinsichtlich der Kosten: Auf den Internetseiten waren diese meist nicht einsehbar. Auch auf direkte Nachfrage verwiesen die Unternehmen nur auf einzelne Filialpreise. Aufgrund der undurchsichtigen Preispolitik und teils deutlicher Standortunterschiede war ein Vergleich somit nicht möglich. Stichproben, die nicht in das Studienergebnis einfließen, zeigten allerdings deutliche Schwankungen. So betrug die Monatsmiete einer 6-Quadratmeter-Box (18 m³) je nach Anbieter und Region zwischen 65 und 162 Euro.

Erstplatziertes der Servicestudie und damit „Bestes Selfstorage-Center 2013“ wurde My Place. Das Unternehmen punktete insbesondere mit der besten Beratungsleistung vor Ort. Das Personal bot allen Testkunden einen Rundgang durch die Filialen und die Lagerräumlichkeiten an. Zudem überzeugten die Mitarbeiter durch vollständige und individuelle Auskünfte. Auf E-Mails antwortete der Anbieter ebenfalls sehr professionell und kundenfreundlich. Es folgte auf Platz zwei das Unternehmen Shurgard, das sich vor allem durch einen guten telefonischen Service positiv hervortat. Auch bei den Vor-Ort-Beratungen konnte Shurgard überzeugen. So zeigten sich die Angestellten sicher im Umgang mit Fachfragen und traten gegenüber den potenziellen Kunden freundlich auf. Lagerbox, der drittplatzierte Anbieter, schnitt beim E-Mail-Test sehr gut ab. Zudem war die Beratung vor Ort die drittbeste im Anbietervergleich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs Selfstorage-Unternehmen. Ausgelegt war die bundesweite Servicestudie auf die Analyse von zehn verdeckten Besuchen an unterschiedlichen Standorten eines jeden Anbieters sowie auf eine detaillierte Prüfung der Kundenkontaktkanäle

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

Telefon, E-Mail und Internet anhand von Tests, Internetnutzerbetrachtungen und -Inhaltsanalysen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.