

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Reifenhändler

Hohe Zufriedenheit mit Service und Beratung – Sieger ist Reifen Helm, Toyota liegt bei Vertragswerkstätten vorn

Hamburg, 17.10.2013 – Auf einen goldenen Herbst freuen sich auch die Reifenhändler: Die Umrüstung auf Winterreifen führt alljährlich zu einem wahren Ansturm auf die Werkstätten, und die Auftragsbücher sind prall gefüllt. Doch unabhängig von diesem Pflichttermin für Autofahrer stellen sich generelle Fragen: Wie zufrieden sind die Kunden eigentlich mit ihrem Anbieter? Stimmt der Service? Ist die Beratung professionell? Und wie wird das Preis-Leistungs-Verhältnis beurteilt? Antworten liefert eine Kundenbefragung zu Reifenhändlern mit Filialnetz und Vertragswerkstätten, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchführte.

Insgesamt fiel das Qualitätsurteil für die Branche gut aus. Zwei Unternehmen erzielten in der Kundenzufriedenheit ein sehr gutes Gesamturteil, elf Anbieter schnitten mit „gut“ ab und sechs erreichten ein befriedigendes Ergebnis. Als Stärken der Branche erwiesen sich die Beratungskompetenz und der Service, welcher beispielsweise die Öffnungs- und Wartezeiten in der Filiale, die Termintreue und die Freundlichkeit der Mitarbeiter umfasste. Insgesamt gab es in beiden Punkten jeweils über 76 Prozent positive Bewertungen der Befragungsteilnehmer. Auf nur geringfügig weniger Zustimmung stießen auch das Preis-Leistungs-Verhältnis und das Produktangebot der Reifenhändler. Mit diesen Aspekten zeigten sich durchschnittlich fast drei von vier Teilnehmern zufrieden. Nach den Gründen für die Wahl des Reifenhändlers befragt, nannten die Kunden am häufigsten die Standortnähe der Filiale, guten Service und günstige Preise.

Die Kundenbefragung deckte aber auch Defizite auf – insbesondere bei der Filialgestaltung. „Fast ein Drittel der Befragten beurteilte Aspekte wie die Übersichtlichkeit, die Produktpräsentation oder die Sauberkeit der Filialen nicht positiv“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Auch gaben immerhin rund 13 Prozent der Befragten an, sich in der Vergangenheit schon einmal über ihren Reifenhändler geärgert zu haben. Häufig genannte Gründe waren beispielsweise lange Wartezeiten in der Filiale und unfreundliche Mitarbeiter.

Als beliebtester Reifenhändler ging Reifen Helm mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Der Anbieter erzielte die im Vergleich höchsten Zufriedenheitswerte bei Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice und Produktangebot. Auch in puncto Beratungskompetenz der Mitarbeiter schnitt das Unternehmen sehr gut ab. Auf dem zweiten Rang platzierte sich Pneuhage. Eine sehr hohe Zufriedenheit zeigte sich gegenüber dem Service wie auch der Filialgestaltung. Zudem war die Bereitschaft der Autofahrer, diesen Anbieter weiterzuempfehlen, im Branchenvergleich am stärksten ausgeprägt. Dritter wurde Pneumobil. Die Kunden waren hier insbesondere mit der Beratungskompetenz zufrieden – kein Unternehmen schnitt in diesem Bereich besser ab. Auch Service und Preis-Leistungs-Verhältnis erzielten jeweils eine sehr gute Bewertung. Als beliebteste Vertragswerkstatt kam Toyota mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Rang fünf im Gesamtklassement.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 17. Oktober 2013, 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

An der Online-Kundenbefragung nahmen insgesamt 2.992 Personen teil, die in den letzten zwölf Monaten bei einem Reifenhändler oder einer Vertragswerkstatt Reifen kauften oder wechseln ließen. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Beratungskompetenz, Kundenservice, Produktangebot, Ärgernisse, Weiterempfehlung und Filialgestaltung. Berücksichtigt wurden alle Anbieter, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf insgesamt 19 Anbieter zu.

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

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.