

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Stückgutlogistik-Dienstleister

#### **Termingerechte Lieferungen, aber zu hohe Preise – System Alliance auf Platz eins vor Cargo-Line und Dachser**

**Hamburg, 06.12.2013** – Die wichtigsten Anforderungen an Stückgutlogistiker sind in jeder Branche ähnlich: Pünktlich und unversehrt soll die Lieferung ankommen. Dabei müssen die Anbieter verschiedene Vorschriften einhalten und ihre Kunden per Track&Trace über den Sendungsstatus auf dem Laufenden halten. Doch wie zufrieden sind die Versandleiter von Unternehmen mit den beauftragten Logistikern? Und welcher Dienstleister ist besonders kundenorientiert? Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte in einer Befragung im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „Markt und Mittelstand“ die Kundenzufriedenheit mit sieben Kooperationen für Stückgutlogistik.

Insgesamt lag die Kundenzufriedenheit mit den beurteilten Stückgutlogistik-Dienstleistern auf einem guten Niveau. Sechs der untersuchten Anbieter schnitten in der Gesamtwertung gut ab, nur ein Unternehmen verfehlte dieses Ergebnis knapp. Zu den Stärken der Logistiker gehörte nach Meinung der Befragten insbesondere die Termintreue: Knapp 71 Prozent der Teilnehmer gaben an, dass die Lieferungen ihres Logistik-Anbieters zeitgerecht erfolgten. „Das ist den Kunden auch besonders wichtig“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Zuverlässigkeit und Termintreue gehören für sie zu den entscheidenden Kriterien in der Zusammenarbeit mit dem Logistik-Dienstleister.“ Auch von der Kompetenz und dem Auftreten der Angestellten war die Mehrheit der Befragten überzeugt.

Die Konditionen kristallisierten sich dagegen als Schwäche heraus: Mehr als ein Drittel der Befragten war mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis nicht zufrieden. Für rund 35 Prozent der Teilnehmer waren außerdem Schäden an der Lieferung bereits ein Thema. Auch die Zuverlässigkeit in puncto Leerguttausch ließ nach Ansicht der Unternehmensentscheider oft zu wünschen übrig: Knapp 40 Prozent der Befragten waren hier nicht zufrieden. Ein weiterer Kritikpunkt: die Erreichbarkeit der Logistiker. Rund 37 Prozent der Kunden hatten daran etwas auszusetzen.

Das Unternehmen System Alliance ging als Sieger aus der Kundenbefragung „Stückgutlogistik 2013“ hervor. Der Anbieter überzeugte durch termingetreue und zuverlässige Lieferungen, bei denen nur wenige Beschädigungen auftraten. Eine weitere Stärke des Logistikers waren seine zuverlässigen und glaubwürdigen Mitarbeiter. Den zweiten Rang erreichte Cargo-Line. Hier waren die Befragten besonders von der Kundenorientierung angetan, die sich in einer guten Erreichbarkeit und flexiblen Angestellten äußerte. Darüber hinaus schnitt Cargo-Line in der Kategorie Konditionen am besten ab. Der Drittplatzierte Dachser profilierte sich besonders durch kompetentes Personal, kurze Bearbeitungszeiten und ein gutes Leistungsspektrum.

Für die Untersuchung zur Zufriedenheit mit Stückgutlogistikern wurden 175 Versandleiter telefonisch zu den sieben größten Netzwerkorganisationen befragt. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Hamburger Institut den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen die Meinungen zu Leistung, Kundenorientierung, Beratung und

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

Konditionen. Darüber hinaus wurden Beurteilungen zur Kompetenz der Dienstleister und die Bereitschaft zu Weiterempfehlung und Wiederwahl erhoben.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:

Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

**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](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://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 Kunden 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.