

PRESSEMITTEILUNG**Studie: Treppenliftanbieter 2014****Gute Beratung vor Ort, lohnender Preisvergleich –
Testsieger ist Sanimed vor Lifta und Hiro Lift**

Hamburg, 05.09.2014 – Die Menschen werden immer älter, wirklich alt sein möchte aber niemand gern. Aber auch wenn man geistig noch fit ist, lässt der Körper leider oft nach. Alltägliche Dinge werden plötzlich zur Herausforderung, so zum Beispiel das Treppensteigen. Dank eines Treppenlifts können ältere Menschen länger in ihrer gewohnten Umgebung leben und der Umzug in ein barrierefreies Umfeld kann vermieden werden. Zielgruppenrelevante Zeitschriften sind oft voll mit Angeboten an Treppenliften, doch welcher Hersteller bietet den besten Service? Wer überzeugt mit den günstigsten Preisen? Diesen und weiteren Fragen ging das Deutsche Institut für Service-Qualität im Rahmen einer Studie nach und untersuchte sechs große überregional tätige Treppenliftanbieter.

Die Beratung vor Ort erwies sich im Servicetest als klare Stärke der Branche. Die Mitarbeiter hielten in den meisten Fällen den vereinbarten Beratungstermin ein, nahmen sich genügend Zeit und gingen freundlich und einfühlsam auf die Kunden zu. Dabei wurden alle Fragen – egal ob finanzieller oder technischer Natur – von den Beratern korrekt und in der Regel auch vollständig beantwortet. In einem Drittel der Gespräche wurden alternative Einbau- und Gestaltungsmöglichkeiten allerdings zu wenig in das Beratungsgespräch integriert. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, sieht aber noch in einem ganz anderen Punkt weitere Optimierungsmöglichkeiten: „Die Mitarbeiter waren in gut 37 Prozent aller Gespräche nicht eindeutig in ihrer jeweiligen Firmenzugehörigkeit erkennbar, was gerade auch für ältere Menschen wichtig ist. Hier wäre zum Beispiel ein Firmenlogo auf der Kleidung hilfreich gewesen“.

Mit einem guten Ergebnis zählten die Internetpräsenzen zu einer weiteren Stärke der Unternehmen. Verschiedene Fotos von Treppenliften, einen Überblick über diverse Designs und Farben sowie relevante Informationen über Montage, Sicherheit und Fördermittel stellten sämtliche Anbieter auf ihren Websites bereit. Schwächen zeigten sich hingegen bei den Kontaktinformationen. Nur eine der sechs Firmen machte Angaben zur telefonischen Erreichbarkeit. Bei der Beratung per Telefon gab es leider keinen Anbieter, der in diesem Bereich sehr gut abschnitt trotz einer meist kostenlosen Telefonnummer und einer durchschnittlichen Erreichbarkeit von rund zwölf Stunden täglich (Montag bis Samstag). Die Mitarbeiter konnten in vielen Fällen Fragen zu den angebotenen Treppenliften nicht beantworten und verwiesen stattdessen auf einen Termin mit einem Berater vor Ort. In 24 von 60 Gesprächen blieben Erläuterungen zudem unverständlich.

Als größte Schwäche der Branche stellte sich die E-Mail-Bearbeitung heraus. Von 60 Anfragen beantworteten die Treppenliftanbieter lediglich 37, was einer Rücklaufquote von nur rund 62 Prozent entspricht. Zudem gingen 60 Prozent der erhaltenen E-Mail-Antworten nur unvollständig auf die Anfragen ein.

Bei den untersuchten Preisen für den Einbau eines Treppenlifts lagen die Anbieter teils weit auseinander. Hier konnten Verbraucher bis zu rund einem Drittel der Kosten sparen, wenn sie das günstigste Angebot statt des teuersten wählten. Ein Vergleich der Anbieter am Markt ist somit in jedem Fall lohnenswert.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

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

Sanimed ging als Testsieger aus der Studie „Treppenliftanbieter 2014“ hervor. Das Unternehmen hatte die besten Preise und war zudem beim Service unter den Top-3-Platzierten. Hier konnte der Anbieter mit sehr guten Leistungen bei der Beratung vor Ort überzeugen. Auch beim Versand von Infomaterial zeigte das Unternehmen einen sehr guten Service. Den zweiten Rang belegte Lifta. Sowohl im Kundenkontakt am Telefon als auch per E-Mail schnitt der Treppenliftanbieter jeweils am besten ab. In der Beratung vor Ort zeigten sich die Mitarbeiter ebenso zuverlässig wie vertrauenswürdig und gaben kompetent Auskunft. Dritter im Gesamtergebnis wurde Hiro Lift. Der Hersteller überzeugte insbesondere mit der besten Beratung vor Ort. Die überaus kompetenten Mitarbeiter nahmen sich viel Zeit für ihre Kunden, analysierten ausführlich deren Bedürfnisse und erläuterten die möglichen Produktalternativen umfassend. Für zwei der sechs angefragten Treppen machte das Unternehmen das günstigste Angebot und belegte auch bei der Preisanalyse den dritten Rang.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von Juni bis August 2014 sechs große überregional tätige Treppenliftanbieter. Basis der Studie bildeten jeweils sechs verdeckte Beratungen („Mystery-Tests“) bei den Interessenten zu Hause. In diesem Zusammenhang holten die Kunden Angebote für die Installation eines Treppenlifts ein, welche die Grundlage der Preisanalyse und der Bewertung der Versandqualität von Informationen bildeten. Darüber hinaus analysierten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn Anfragen. Zudem erfolgten zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website eines jeden Anbieters. Insgesamt flossen so 257 Servicekontakte in die Analyse ein.

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.