

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Reifenhändler 2015

Meist fachkundige, freundliche Vor-Ort-Beratungen – Angebot mit Schwächen – Testsieger ist Pneumobil

Hamburg, 12.02.2015 – Winterreifen im Sommer fahren? Kein Problem, die Straßenhaftung der Winterreifen sei ja in den warmen Monaten sogar deutlich besser als die von Sommerreifen. Diese Auskunft erhielten Kunden im Test von 13 Reifenhändler-Ketten, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Dieser Beratungs-Fauxpas stellte zum Glück nur einen Einzelfall dar – die Kompetenz der Filialmitarbeiter fiel im Branchenschnitt gut aus.

Jedes Jahr aufs Neue setzt im Oktober und zu Ostern der Run auf die Reifenhändler-Filialen ein. „Einmal umstecken, bitte“, heißt dann das Motto. Doch nicht nur in der Phase, in der die Autofahrer von Winter- auf Sommerreifen (und umgekehrt) umrüsten, sind die Spezialisten gefragt. Reparaturfälle gibt es schließlich rund ums Jahr, und auch für den Kauf von Felgen steht der Fachhandel parat. Wie es um den Service vor Ort bestellt ist, zeigt die aktuelle DISQ-Studie: Gleich elf der getesteten Anbieter erreichten das Qualitätsurteil „gut“, lediglich zwei zeigten eine nur befriedigende Leistung.

In rund 83 Prozent der Beratungen erteilten die Angestellten vollständige Auskünfte. Auch zeigten sich die Mitarbeiter in überwiegendem Maße äußerst motiviert. „Ein großes Plus war auch die Freundlichkeit des Personals. In 83 Prozent der Tests fiel diese positiv auf“, ergänzt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Punkten konnten die Reifenhändler auch mit kurzen Wartezeiten: Im Schnitt mussten sich die Kunden bis zum Beratungsbeginn nur knapp zwei Minuten gedulden. Ein Unternehmen konnte hier mit einer durchschnittlichen Wartezeit von unter acht Sekunden(!) positive Maßstäbe setzen. Auch die Qualität des Filialumfelds, zu dem etwa die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten zählten, stellte sich als insgesamt gut heraus.

Im Bereich Angebot haperte es jedoch häufig: Hier erreichte die Branche insgesamt nur ein ausreichendes Urteil. Aktionsangebote waren beispielsweise nur in rund 55 Prozent der besuchten Filialen in ausreichender Stückzahl vorhanden. Ein weiteres Manko war die Warenpräsentation. So waren etwa in gut 39 Prozent der Fälle die Reifen nicht deutlich sichtbar mit wichtigen Produkthinweisen ausgezeichnet.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 12.02.2015, um 18:35 Uhr.

Pneumobil ging als Testsieger aus der Servicestudie „Reifenhändler 2015“ hervor. Das Unternehmen (Qualitätsurteil: „gut“) profilierte sich zum einen durch die Beratungskompetenz seiner Mitarbeiter, die stets korrekte und zumeist auch vollständige Auskünfte erteilten und die Kunden individuell berieten. Zum anderen trugen das gute Angebot, die Zusatzservices sowie das ansprechende Filialumfeld zum Testsieg bei. Auf dem zweiten Rang platzierte sich Reifen Helm, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Neben der im Anbietervergleich höchsten Beratungskompetenz der Mitarbeiter punktete das Unternehmen unter anderem auch mit Schnelligkeit: Die Wartezeiten fielen deutlich kürzer aus als im Branchendurchschnitt.

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

Den dritten Rang belegte PneuHage mit einem guten Gesamtergebnis. Die Mitarbeiter traten ausgesprochen freundlich und hilfsbereit auf; auch ihre Kompetenz überzeugte. Zudem waren die Wartezeiten für die Kunden extrem kurz.

Im Rahmen der Servicestudie analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität 13 Reifenhändler-Ketten mit bundesweit 45 oder mehr Filialen. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in unterschiedlichen Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Warte- und Öffnungszeiten, das Angebot sowie die Gestaltung der Räumlichkeiten. Insgesamt flossen 130 Servicekontakte in die Auswertung ein.

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 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.