

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kundendienst Elektrogroßgeräte-Hersteller

Hohe Zufriedenheit mit dem Vor-Ort-Service – Preis sorgt teils für Ärger – Bosch liegt in der Kundengunst vorn

Hamburg, 26.02.2015 – Gute Noten für den Kundendienst der Großgeräte-Hersteller: Fast 83 Prozent der Verbraucher waren mit dem Wartungs- und Reparaturservice vor Ort eher oder sogar sehr zufrieden. Der Preis sorgte dagegen vergleichsweise häufig für Verdruss. Das ergab eine aktuelle Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Streikt die Waschmaschine, der Gefrierschrank oder der Geschirrspüler, ist schnelle Hilfe gefragt – beispielsweise durch den Kundendienst des Herstellers. Dabei war die Mehrzahl der Befragten vom Kundendienst ihres Elektrogroßgeräte-Herstellers insgesamt angetan: Zwei Unternehmen sicherten sich in puncto Kundenzufriedenheit das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs weitere schnitten mit „gut“ ab. Ein befriedigendes Ergebnis erzielten drei Hersteller-Kundendienste.

Die Zufriedenheit drückte sich auch in einem anderen Punkt aus: in der Weiterempfehlungsbereitschaft, die bei allen elf bewerteten Unternehmen positiv ausfiel. Überall war der Anteil an Kunden, die ihren Freunden oder Bekannten mit hoher Wahrscheinlichkeit zur Wahl des Kundendienstes raten würden, höher als der Anteil der Kritiker. Zu Wartungszwecken bestellten die Verbraucher übrigens selten den Kundendienst. Über 90 Prozent der Befragten äußerten, den Auftrag erst bei einem Reparaturfall erteilt zu haben.

Trotz des erfreulichen Branchen-Ergebnisses war aber auch Kundenfrust keine Seltenheit: Immerhin sieben Prozent der Befragungsteilnehmer gaben an, sich schon einmal über ihren Kundendienst geärgert zu haben. Von den Betroffenen am häufigsten genannt: das schlechte Preis-Leistungs-Verhältnis beziehungsweise der zu hohe Preis.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist auf ein weiteres Ergebnis hin: „Überraschend viele, nämlich gut 96 Prozent der Befragten, würden den von ihnen bewerteten Kundendienst erneut wählen. Auch das belegt, dass die Zufriedenheit mit dem Herstellerservice stark ausgeprägt ist.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 26.02.2015, um 18:35 Uhr.

Bosch (Gesamturteil: „sehr gut“) ging als Sieger und damit beliebtester Kundendienst Elektrogroßgeräte-Hersteller aus der Kundenbefragung hervor. Die Kunden zeigten sich bei diesem Anbieter mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis im Vergleich am zufriedensten. Hinsichtlich des Wartungs- und Reparaturservices vor Ort und der Qualität der Gebrauchsanleitung schnitt das Unternehmen jeweils am zweitbesten ab. Zudem würden alle befragten Kunden den Anbieter wiedewählen. Den zweiten Rang belegte Miele mit einem ebenfalls sehr guten Urteil. Die Befragten zeigten sich im Unternehmensvergleich mit dem Wartungs- und Reparaturservice vor Ort am zufriedensten. Auch der Aspekt Gebrauchsanleitungen erzielte eine ausgesprochen positive Bewertung. Zudem fiel die Bereitschaft zur Weiterempfehlung (Net Promoter Score: +53,3) hier am höchsten aus.

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

Samsung (Qualitätsurteil: „gut“) nahm den dritten Rang ein. Der Anbieter schnitt in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis am zweitbesten ab. Gute Kundenzufriedenheitswerte erzielte Samsung auch in anderen Bereichen wie dem Wartungs- und Reparaturservice vor Ort.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.537 Bewertungen von Kunden ein, die in den vergangenen zwölf Monaten privat den Wartungs- oder Reparaturservice eines Herstellers für Elektrogroßgeräte in Anspruch genommen haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Wartungs- oder Reparaturservice vor Ort, Preis-Leistungs-Verhältnis und Qualität der Gebrauchsanleitung. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden Hersteller-Kundendienste, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf elf Unternehmen 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 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.