

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fertighausanbieter 2015

#### **Service der Branche mit Schwächen – Kundenbedarf wird nicht umfassend ermittelt – Testsieger ist Fingerhaus**

**Hamburg, 17.03.2015** – Fertighäuser sind eine spannende Alternative, wenn der Traum vom Eigenheim Wirklichkeit werden soll. Viel hängt jedoch von einer guten Beratung ab – und die ist bei den Fertighausanbietern nicht frei von Schwächen. Dies zeigte der aktuelle Test von elf Unternehmen, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

In über einem Drittel der persönlichen Gespräche verliefen die Beratungen nicht individuell genug. In diesen Fällen gingen die Mitarbeiter zu standardisiert vor und orientierten sich zu wenig an den Bauvorstellungen der Kunden. Ausgerechnet die so wichtige Bedarfsanalyse erwies sich als größte Schwäche. Hier schnitt die Branche lediglich ausreichend ab. Insbesondere die finanziellen Hintergründe der Kunden wurden nur unzureichend erfragt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, kritisiert: „In nicht einmal jedem dritten Gespräch informierten sich die Mitarbeiter über das Einkommen oder aktuelle Mietausgaben – für eine bedarfsgerechte Beratung zu selten.“

Davon abgesehen wurde die Kompetenz der Mitarbeiter aber als gut bewertet. Die Berater nahmen sich ausreichend Zeit und beantworteten alle Fragen der Interessenten, beispielsweise zur Energieeffizienz eines Hauses, korrekt und meist auch vollständig. Ein sauberes und ansprechendes Umfeld bot dem Kunden zudem die Möglichkeit, sich vor Ort ein umfassendes Bild über die Gestaltungsmöglichkeiten eines Fertighauses zu machen.

In nur rund 60 Prozent der Fälle erhielten die Kunden im Anschluss an die Beratung auch Angebotsunterlagen ausgehändigt. Zwar enthielten über zwei Drittel der Angebote eine Leistungsübersicht oder Kostenaufstellung, auf Bau- nebenkosten wurde allerdings nur in gut 31 Prozent der Unterlagen hingewiesen. Individuelle Grundrisse oder Hausansichten ließen sich ebenso wie Hinweise auf Förderprogramme nur in gut einem Drittel der Angebote finden.

Eine Stärke der getesteten Unternehmen war der telefonische Kundenservice. Als Schwachpunkt erwies sich hingegen die Unzuverlässigkeit in der E-Mail-Bearbeitung. Annähernd die Hälfte der E-Mail-Anfragen von Kunden blieb unbeantwortet. Insgesamt fiel die Servicequalität der untersuchten Fertighausanbieter nur befriedigend aus.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 17.03.2015, 18:35 Uhr.*

Fingerhaus ging mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie „Fertighausanbieter 2015“ hervor. Die Mitarbeiter präsentierten sich in den Beratungsgesprächen vor Ort sehr kompetent und gingen am individuellsten auf die Interessenten ein. Auch die Beratung am Telefon war umfassend und insgesamt von guter Qualität. Schwörerhaus belegte den zweiten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Die Gespräche vor Ort fielen insbesondere durch die ausführliche Analyse des Kundenbedarfs positiv auf. Die ausgehändigten Angebotsunterlagen zeichneten sich zudem durch eine detaillierte Kostendarstellung aus. Kampa erreichte Rang drei (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Im Bereich E-Mail-Bearbeitung belegte das Unternehmen den ersten Platz.

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

Auch vor Ort bewiesen die Mitarbeiter eine gute Kompetenz. Nur bei Kampa bekamen Interessenten nach allen Gesprächen auch ein entsprechendes Angebot ausgehändigt.

Im Rahmen der Studie untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität elf bedeutende Fertighausanbieter. Basis der Servicestudie bildeten Mystery-Tests mit jeweils fünf verdeckten Beratungen vor Ort sowie je zehn Telefon- und E-Mail-Tests. Ergänzt wurde die Analyse durch zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer Inhaltsanalyse der einzelnen Websites sowie je fünf Tests der Versandqualität von Informationsmaterial. Insgesamt flossen 451 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](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 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.