

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fachgeschäfte für Bodenbeläge/Heimtextilien

Guter Kundenservice der Branche – Wartezeiten aber ein Ärgernis – Testsieger ist Knutzen Wohnen

Hamburg, 21.07.2015 – Wer einen guten Service erwartet, wird in den Fachgeschäften für Bodenbeläge und Heimtextilien in der Regel nicht enttäuscht. Die Geduld des Kunden wird aber oft strapaziert. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie von zehn Fachmarktketten, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchführte (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 21.07.2015, 18:35 Uhr*).

Seit Jahren herrscht viel Bewegung auf dem Immobiliensektor, was sich auch in einem gesteigerten Bedarf an Bodenbelägen niederschlägt. Dabei ist der Fachhandel eine wichtige Anlaufstelle – eine gute Beratung kann vor Fehlern bei Planung und Kauf schützen. Und das oft erfolgreich, wie der Test zeigt: Die Kompetenz der Mitarbeiter in den Fachgeschäften ist insgesamt gut. Die Berater treten in überwiegendem Maße sicher und motiviert auf. Sie beantworten im Test mit 100 Filialbesuchen nahezu alle Kundenfragen fachlich korrekt, und die Gespräche finden ohne Zeitdruck statt.

Beratungen gut, aber noch verbesserungsfähig

Neben vielen Stärken zeigen sich aber auch Mängel. In zwei Drittel der Gespräche erfragen die Fachberater nicht die Preisvorstellungen. Auch die Wünsche der Kunden zum Produkt werden nicht selten vernachlässigt. „Zum Teil wird in den Fachgeschäften der Kundenbedarf nur oberflächlich ermittelt. Man sollte deshalb aktiv die eigenen Vorstellungen äußern, um eine perfekte Beratung zu bekommen“, konstatiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Der Service der Fachgeschäfte für Bodenbeläge und Heimtextilien erreicht insgesamt ein gutes Niveau. Dazu trägt neben der Fachkundigkeit der Mitarbeiter das insgesamt kundenfreundliche Einkaufsumfeld bei. Auch das Produktangebot mit einer vielfältigen Auswahl an Bodenbelägen, insbesondere Teppichböden, überzeugt. Gleich sieben Unternehmen sicherten sich das Gesamturteil „gut“, der Testsieger erzielte sogar ein sehr gutes Resultat.

Wartezeiten sorgen für Kundenfrust

Eine weitere Schwäche deckt der Test aber schonungslos auf: lange Wartezeiten. Im Schnitt dauert es bis zum Beratungsbeginn fast vier Minuten, in Einzelfällen sogar eine Viertelstunde. Das Verkaufspersonal zeigt sich hier in der Kundenansprache häufig zu passiv.

Als Testsieger geht Knutzen Wohnen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Fachgeschäfte punkten mit kompetenten Mitarbeitern, die Fragen stets korrekt und fast immer vollständig beantworten. Sie erfragen zudem ausführlich die Kundenwünsche, beraten vergleichsweise individuell und nehmen sich Zeit für die Beratung. Die Filialen verfügen über ein vielfältiges Produktsortiment, und die ansprechenden Räumlichkeiten sowie die übersichtliche Warenpräsentation komplettieren das positive Gesamtbild. Den zweiten Rang nimmt TTM mit dem Gesamturteil „gut“ ein. Das Unternehmen offeriert im Vergleich das umfangreichste Warenangebot. Das Personal überzeugt mit Hilfsbereitschaft, individuellen Beratungen und professionellen Reaktionen auf Beschwerden. Positiv sind auch die ausgesprochen kurzen Wartezeiten an der Kasse.

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

Rang drei belegt TTL (Qualitätsurteil: „gut“). In den Beratungen nehmen sich die Mitarbeiter genügend Zeit, erfragen den Kundenbedarf gezielt und zeigen passende Produktalternativen auf. Das vielfältige Angebot an Bodenbelägen und Heimtextilien sowie die angenehme Einkaufsatmosphäre in den Filialen überzeugen ebenfalls.

Im Rahmen der Studie untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität zehn große Fachmarktketten für Bodenbeläge und Heimtextilien. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices wie Werkzeugverleih oder kostenloser Lieferservice. Insgesamt flossen 100 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.