

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Computer-Fachmärkte 2015

Serviceschwächen trotz fachkundiger Beratungen – nur zwei Anbieter „gut“ – Testsieger ist Compustore

Hamburg, 15.08.2015 – Wer eine kompetente Beratung benötigt, wird in den Computer-Fachmärkten nur selten enttäuscht. Dennoch fällt der Service der Branche insgesamt nicht gut aus. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Computer-Fachmarktketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Weekend, Samstag, 15.08.2015, 8:10 Uhr*).

Die Computer-Fachmärkte bieten insgesamt nur einen befriedigenden Service: Lediglich zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, die weiteren fünf Anbieter zeigen im Test eine befriedigende Kundenorientierung. Mit dabei: die Atelco Computer AG, die inzwischen einen Insolvenzantrag gestellt hat. In den zuvor abgeschlossenen DISQ-Service-Tests hat das Unternehmen Defizite erkennen lassen und landete nur auf dem vorletzten Platz.

Kompetenz und Freundlichkeit als Pluspunkte

Erfreuliches Ergebnis aus Verbrauchersicht: Kompetente Beratungen sind die Regel. Ob zu Notebooks, Tablet-PCs oder Computer für anspruchsvolle Grafikanwendungen – die Mitarbeiter der Fachmärkte beantworten Kundenfragen korrekt und zumeist vollständig. Ebenfalls positiv: Auf Fachchinesisch verzichten die meisten Berater. In gut 87 Prozent der Fälle sind die Auskünfte leicht verständlich und nachvollziehbar. Auch mit ausgesprochener Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft überzeugt das Personal. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, merkt an: „Verbesserungspotenzial zeigen die Beratungen in puncto Individualität. Häufig wird der Kundenbedarf nur unvollständig berücksichtigt. Zum Beispiel erfragen die Mitarbeiter nur in gut jeder dritten Beratung die preislichen Vorstellungen der Interessenten.“

Dass der Service der Computer-Fachmärkte auch deutliche Schwächen aufweist, zeigt sich beispielsweise an den anfallenden Wartezeiten. Im Test vergehen bis zum Beratungsbeginn durchschnittlich dreieinhalb Minuten; in Einzelfällen müssen die Kunden gar eine knappe halbe Stunde warten. Auch das Produktangebot fällt häufig vergleichsweise schwach aus: Die Auswahl an vor Ort ausgestellten Desktop-PCs, Notebooks und Tablets ist in vielen Filialen sehr begrenzt.

Die drei besten Unternehmen

Als Testsieger geht Compustore mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Die sehr motivierten Mitarbeiter nehmen sich ausgesprochen viel Zeit für die Kunden und beantworten Fragen kompetent und umfassend. Die Beratungen sind individuell auf den Kundenbedarf abgestimmt. Auch in puncto Freundlichkeit profilieren sich die Angestellten. Zudem fallen die Wartezeiten im Vergleich zur Konkurrenz kurz aus. Den zweiten Rang belegt K&M Computer, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Fachpersonal erläutert in den Kundengesprächen Vor- und Nachteile der Produkte und präsentiert Alternativen. Bei Fragen zeigen sich die Angestellten äußerst fachkundig und treten von der Begrüßung bis zur Verabschiedung freundlich und hilfsbereit auf. Rang drei nimmt PC-Spezialist ein. Kunden müssen sich hier bis zum Beratungsbeginn nur knapp eineinhalb Minuten gedulden. Dabei gehen die Mitarbeiter im Test sehr häufig – in 80 Prozent der Fälle – aktiv auf

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

die Kunden zu und beantworten Fragen fachlich stets korrekt. PC-Spezialist bietet zudem etliche Zusatzservices wie Computer-Fehlerdiagnose und -Reparatur sowie telefonische Unterstützung nach dem Neugerätekauf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben bedeutende Computer-Fachmarktketten. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices wie telefonischer Support nach dem Kauf oder Software-Installationen. Insgesamt flossen 70 Servicekontakte in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@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.