

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Reifenhändler 2016

#### **Fachkundige und freundliche Mitarbeiter – Leichte Defizite beim Angebot – Testsieger ist Pneumobil**

**Hamburg, 08.09.2016** – Der Wechsel von Sommer- auf Winterreifen und umgekehrt – viele Autofahrer statten dem Reifenhändler des Vertrauens zumindest zweimal im Jahr einen Besuch ab. Dabei können sie auf das Fachwissen der Angestellten bauen. Doch es gibt auch Mängel vor Ort. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von 14 Reifenhändler-Filialketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 22.09.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Service auf gutem Level**

Die Reifenhändler bieten insgesamt eine gute Servicequalität und verbessern sich im Vergleich zur Vorstudie nochmals leicht (2016: 77,1 Punkte; 2015: 74,9 Punkte). Von der Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter bis hin zum Filialumfeld – die Branche konnte in sämtlichen Untersuchungsbereichen zulegen. Zwei der 14 Unternehmen ragen heraus und sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“.

#### **Personal überzeugt**

Überzeugen können insbesondere die Beratungen in den Filialen. Viele Mitarbeiter sind ausgesprochen kompetent, motiviert und freundlich. In den Tests geben sich die Angestellten fachlich quasi keine Blöße und beantworten die Fragen der Kunden in 98,6 Prozent der Fälle fehlerfrei. In rund 80 Prozent der Gespräche sind die erteilten Auskünfte darüber hinaus umfassend und vollständig. „Wer auf ungeeigneten Reifen unterwegs ist, kann sein Fahrzeug beschädigen und sich selbst und andere gefährden. Auch vor diesem Hintergrund ist die hohe Kompetenz der Mitarbeiter in den Filialen ausgesprochen erfreulich“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Begrenzte Auswahl vor Ort**

Die Präsentation einer vielfältigen Auswahl an Reifen, Rädern und Felgen spielt in den meisten Filialen nur eine untergeordnete Rolle. Auch die Auszeichnung der Produkte mit Preise und Merkmale fehlt häufig. Weiterer Wermutstropfen: Vielerorts sind die Wartezeiten bis zur Beratung mit durchschnittlich über zwei Minuten zu lang. Dagegen hinterlassen die Filialen selbst meist einen guten Eindruck beim Kunden, beispielsweise aufgrund ansprechender Räumlichkeiten und Sauberkeit. Und möglichen Kundenfrust bekämpfen die Reifenhändler schon bei der Ankunft: Ausreichend kostenfreie Kundenparkplätze zählen zum Standard.

#### **Die besten Unternehmen**

Als Testsieger geht Pneumobil mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter beantworten Fragen im Test stets korrekt, vollständig und verständlich. Sie gehen individuell auf ihre Kunden ein und nehmen sich ausreichend Zeit. Das Auftreten der Angestellten ist zudem ausgesprochen freundlich und hilfsbereit, auch auf Beschwerden reagieren sie meist kundenorientiert. Neben kurzen Wartezeiten kann darüber hinaus das Angebot mit einer großen Vielfalt an Reifen, Rädern und Felgen überzeugen. Den zweiten Rang nimmt Pneuhage ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil

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:

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

„sehr gut“. Die Mitarbeiter überzeugen mit kompetenten Beratungen und umfassendem Fachwissen. Sie ermitteln detailliert den Kundenbedarf und erfragen dabei etwa stets die Produkthanforderungen und Preisvorstellungen der Kunden. In den Beratungen stellt das Personal die Vor- und Nachteile der Reifen deutlich heraus und schlägt häufig auch Alternativen vor. Die im Vergleich umfangreichsten Zusatzservices runden das positive Gesamtbild ab. Rang drei belegt Reifen Helm (Qualitätsurteil: „gut“). Die Mitarbeiter treten im Verkaufsgespräch souverän, freundlich und hilfsbereit auf. Anfragen beantworten sie in allen Fällen fehlerlos und meist vollständig. Auch den Kundenbedarf analysieren sie ausführlich. Außerdem fällt die Reaktion auf Beschwerden professionell aus. Zusatzleistungen wie Reifeneinlagerung, Altreifenentsorgung und Reparaturservice werden in allen getesteten Filialen angeboten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 14 große Reifenhändler-Filialisten mit bundesweit mindestens 25 Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds, das Angebot sowie Zusatzservices, wie ein Einlagerungs- und Reparaturservice. Insgesamt flossen 140 Servicekontakte mit den Reifenhändlern in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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.