

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Pool-Fachhändler 2017

Pool-Profis mit deutlichen Serviceschwächen – Zwei Unternehmen „gut“ – Testsieger ist Pool-Systems

Hamburg, 28.03.2017 – Ein Swimmingpool im Garten ist für viele Eigenheimbesitzer kein unerfüllbarer Traum. Neben dem zunehmenden Baumarktangebot bieten Fachhändler auch professionellere Lösungen wie im Boden angelegte Außenbecken. Hilfe und Beratung ist vor dem ersten Sprung ins kühle Nass nötig. Allerdings fällt der Service der Spezialisten oft nur mittelmäßig aus. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf bedeutende Pool-Fachhändler getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 29.03.2017, 18:35 Uhr*).

Service per E-Mail geht baden

Der Service der Pool-Fachhändler bewegt sich auf einem insgesamt befriedigenden Niveau. Die Unterschiede zwischen den Unternehmen fallen dabei deutlich aus – zwei Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, der Letztplatzierte kommt über das Gesamturteil „ausreichend“ nicht hinaus. Die größten Branchen-Defizite liegen im Bereich der E-Mail-Bearbeitung: 30 Prozent der schriftlichen Anfragen bleiben im Test unbeantwortet. Auch Weiterleitungen der E-Mails zu regionalen Ansprechpartnern des Unternehmens sorgen für Intransparenz. Schwächen zeigen auch die Internetauftritte, deren Fokus überwiegend auf Produktbildern und Kontaktinformationen liegt – der themenspezifische Informationsgehalt ist oft relativ gering.

Telefonische Beratungen sorgen für Lichtblicke

Am vergleichsweise besten schneidet der telefonische Service ab: Die Pool-Experten geben zumeist korrekte Informationen und punkten zudem mit Freundlichkeit. Auch die Wartezeiten sind erfreulich kurz. Hauptkritikpunkt hier: Die Berater beantworten jede zweite Anfrage am Telefon nicht vollständig. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nur die besten Pool-Fachhändler bieten einen kompetenten und insgesamt guten Service. Auf den Websites der Unternehmen können sich Interessenten zwar einen ersten Eindruck von den Poolmodellen verschaffen, echte Entscheidungshilfen sind aber Mangelware.“

Die besten Unternehmen

Testsieger ist Pool-Systems mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet den besten Internetauftritt mit zahlreichen themenspezifischen Informationen, Erklärvideos und einer Online-Bestellmöglichkeit. Neben umfangreichen Kontaktinformationen steht auch ein Chat zur Verfügung. Gut ist auch der Service per E-Mail – Anfragen werden im Test nicht nur am schnellsten (im Schnitt nach gut zwei Stunden), sondern auch stets strukturiert und inhaltlich korrekt beantwortet. Die Beratungen am Telefon fallen beim Testsieger am häufigsten vollständig 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:
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

Auf dem zweiten Rang folgt Starline Pool, ebenfalls mit einem guten Qualitätsurteil. Für einen guten telefonischen Service sorgen freundliche Mitarbeiter, die korrekte Informationen liefern. Auch kommen alle Gespräche innerhalb von 20 Sekunden zustande. Das Unternehmen punktet darüber hinaus mit einer schnellen, fachkundigen und kommunikationsstarken E-Mail-Bearbeitung. Der aus Nutzersicht gut strukturierte Internetauftritt bietet unter anderem schnell auffindbare Kontaktinformationen, ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen sowie einen Newsletter.

Auf Rang drei positioniert sich Leidenfrost-Pool. Der Fachhändler überzeugt insbesondere mit dem zweitbesten Internetauftritt. Vor allem in puncto Bedienungsfreundlichkeit zeigt sich ein positives Bild: Die Website ist intuitiv navigierbar, übersichtlich gestaltet, optisch ansprechend und bietet beispielsweise einen Hilfebereich. Am Telefon fallen kaum Wartezeiten an, und die freundlichen Mitarbeiter können die Fragen der Interessenten stets korrekt beantworten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf bedeutende Pool-Fachhändler, die über ein breites Produktportfolio verfügen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Reaktionszeiten sowie der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit der Internetseiten. Insgesamt flossen 155 Servicekontakte mit den Pool-Fachhändlern 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.