

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fliesenmärkte 2017

#### **Sehr gute Beratungen in den Filialen – Service insgesamt „gut“ – Testsieger ist Schmidt-Rudersdorf**

**Hamburg, 24.10.2017** – Verbraucher beschäftigen sich nur alle Jubeljahre mit dem Thema Fliesen – steht aber der Erstbezug oder eine Renovierung an, ist guter Rat gefragt. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht große Fliesenmarkt-Ketten getestet. Resultat: Auf die Experten in den Filialen ist häufig Verlass, aber auch Verbesserungspotenzial deckt die Servicestudie auf (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 24.10.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Beratungsleistungen top**

Die Branche ist in puncto Service gut aufgestellt: Eine Fliesenmarkt-Kette erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren Anbieter schneiden mit dem Gesamtergebnis „gut“ ab. Im Untersuchungsbereich Beratungskompetenz zeigen die Unternehmen durchgängig gute bis sehr gute Leistungen: Kundenfragen beantworten die Mitarbeiter aller Fliesenmärkte korrekt und meist auch umfassend. Sie geben souverän Tipps zu verschiedenen Renovierungsvorhaben und erfragen dabei auch die individuellen Produktwünsche. Kleine Schwachpunkte: Die Preisvorstellung der Kunden wird nicht immer thematisiert und auch die Vorstellung von Produktalternativen kommt teilweise zu kurz.

#### **Angebot mit Licht und Schatten**

Im Kernbereich, dem Fliesensortiment, ist das Angebot breit gefächert und vielfältig. Lücken gibt es dagegen teilweise beim Zubehör und auch aktuelle Aktionsangebote sind eher die Ausnahme als die Regel. In vielen Filialen zeigt sich zudem das Angebot an Zusatzservices, wie ein Werkzeug- oder Transportmittelverleih, noch ausbaufähig.

#### **Einladende Filialen**

Ansprechend gestaltete und saubere Räumlichkeiten, übersichtliche Warenpräsentation, ausreichend Parkplätze – in puncto Filialumfeld können die Fliesenmärkte überzeugen. „Zu dem guten Gesamturteil der Branche trägt auch die ausgeprägte Freundlichkeit der Mitarbeiter bei. Dies kann auch das Manko wettmachen, dass Kunden vor Ort oft mehrere Minuten auf eine Beratung warten müssen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die besten Fliesenmärkte**

Testsieger ist Schmidt-Rudersdorf mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Mitarbeiter zeigen die insgesamt beste Beratungsleistung: Sie beantworten alle Fragen der Kunden korrekt und zugleich umfassend. Zudem gehen sie individuell auf die Kundenanliegen ein und überzeugen mit ihrer Freundlichkeit. Der Testsieger punktet außerdem mit einem attraktiven Filialumfeld und vielfältigen Zusatzservices.

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:  
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 Keramundo mit einem guten Gesamtergebnis. Die Wartezeiten bis zur Beratung sind hier für Kunden am kürzesten. Die kompetenten Mitarbeiter treten professionell auf und erfragen gezielt den Bedarf der Kunden. Positiv fällt auch der kundenorientierte Umgang mit Beschwerden auf.

Kemmler (Qualitätsurteil „gut“) belegt Rang drei. Positiv fällt insbesondere die sehr große Auswahl an Fliesen und Zubehör ins Gewicht. In der Beratung erläutern die motivierten Mitarbeiter ausführlich den Produktnutzen. In puncto Zusatzservices, etwa ein Werkzeugverleih, ist das Unternehmen am zweitbesten aufgestellt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große Fachmarktketten mit dem Produktschwerpunkt Fliesen, die bundesweit über mindestens acht Standorte verfügten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem Beratungskompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, Angebotsvielfalt, Gestaltung der Fliesenmärkte, Wartezeiten und Öffnungszeiten sowie Zusatzservices, etwa Transportmittelverleih oder Vermittlung eines Handwerkers. Insgesamt flossen 80 Servicekontakte mit den Unternehmen 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.