

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Reifenhändler 2017

Autofahrer vergeben gute Noten – Viele Kunden vergleichen vorab Angebote – Reifen Helm auf Platz eins

Hamburg, 08.11.2017 – Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz und Angebot – Reifenhändler sorgen in vielen Bereichen für Zufriedenheit beim Kunden. Mit einer Weiterempfehlung ihres Anbieters sind viele Autofahrer dennoch zurückhaltend. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.11.2017, 18:35 Uhr*).

Zufriedene Kunden im Reifenfachhandel

Die Branche bestätigt das gute Kundenurteil aus der Vorstudie und verbessert sich sogar leicht (aktuell: 75,6 Punkte; 2015: 74,6 Punkte). Eine Reifenhändler-Kette sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“; weitere zehn Unternehmen erzielen beim Verbraucher ein gutes Gesamturteil.

Eine nahegelegene Filiale ist für Autofahrer ein häufig genannter Grund für die Wahl des Reifenhändlers. Doch die Verbraucher zeigen sich auch preisbewusst: Gut 71 Prozent der Befragten holen sich vor dem Reifenkauf verschiedene Angebote ein – entweder online oder bei anderen Händlern. Letztlich zeigen sich über 80 Prozent der Kunden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Anbieters zufrieden.

Lange Wartezeiten ein Ärgernis

Der stärkste Leistungsbereich der Reifenhändler ist der Kundenservice, der für die höchste Zufriedenheit unter den Befragten sorgt – rund 83 Prozent der Kunden äußern sich hierzu positiv. Dass es sich hier um einen sensiblen Bereich handelt, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Trotz hoher Zufriedenheit kommt es speziell beim Kundenservice auch zu Ärgernissen. Kunden mit einem Frusterlebnis monieren beispielsweise am häufigsten zu lange Wartezeiten in der Filiale.“ Überraschend: Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist weniger ausgeprägt als die insgesamt hohen Zufriedenheitswerte vermuten lassen: Der Net Promotor Score, Indikator für die Bereitschaft, den bewerteten Reifenhändler weiterzuempfehlen, fällt im Branchenschnitt mit +22,7 nur mittelmäßig aus.

Die beliebtesten Reifenhändler

Sieger und damit beliebtester Reifenhändler ist Reifen Helm (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen schneidet in puncto Beratungskompetenz mit einem ausgesprochen hohen Anteil an sehr zufriedenen Kunden am besten ab. Auch hinsichtlich des Angebots und der Filialgestaltung ist Reifen Helm aus Kundensicht führend. Sehr positive Bewertungen erzielen auch das Preis-Leistungs-Verhältnis und der Kundenservice. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Befragten hier am höchsten.

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 Pneumobil mit einem guten Gesamturteil. Aus Sicht der Kunden bietet der Reifenhändler das beste Preis-Leistungs-Verhältnis – rund 90 Prozent bewerten dies positiv. Auch der Kundenservice wird im Wettbewerbsvergleich am besten beurteilt; fast 89 Prozent der Befragten zeigen sich zudem mit der Beratungskompetenz zufrieden.

Den dritten Rang nimmt Pneuhage ein (Qualitätsurteil: „gut“). Sehr zufrieden sind die Befragten mit dem Kundenservice des Reifenhändlers. Zudem ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung am zweithöchsten ausgeprägt und der Anteil der Kunden, die über ein erlebtes Ärgernis berichten, fällt mit vier Prozent sehr gering aus.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.424 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten zwölf Monaten die Leistung eines Reifenhändlers in Anspruch genommen hatten. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf elf von insgesamt 21 bewerteten Reifenhändler-Ketten zu. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz, Angebot und Filialgestaltung. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung 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.