

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Großelektrohersteller 2018

#### **Mäßige Beratungen am Telefon und per E-Mail – Guter Service nur im Einzelfall – Testsieger ist Miele**

**Hamburg, 16.05.2018** – Streiken Haushaltsgroßgeräte wie Waschmaschine oder Kühlschrank oder steht ein Neukauf an, ist eine gute Beratung gefragt. Vermeintlich am besten kennen sich die Hersteller der weißen Ware, so der Fachjargon, mit ihren Geräten aus. Allerdings ist von Kundenorientierung oft wenig zu spüren. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von elf Großelektroherstellern getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16.05.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Service nur Mittelmaß**

Die Hersteller bieten am Telefon, per E-Mail und im Internet insgesamt nur einen befriedigenden Service. Damit verbessert sich die Branche gegenüber der Vorstudie zwar leicht, es zeigt sich allerdings weiterhin ein deutliches Verbesserungspotenzial. Ein Ärgernis für Kunden und Interessenten sind schon die Wartezeiten: An der Hotline verbringen Anrufer im Schnitt rund zwei Minuten in der Warteschleife; bei einem Hersteller dauert es im Schnitt sogar über vier Minuten. Anfragen per E-Mail werden in fast einem Viertel der Fälle gar nicht beantwortet oder sie werden zu einer Geduldsprobe: Auskünfte gehen erst nach durchschnittlich fast 42 Stunden ein.

#### **Oft nur oberflächliche Beratungen**

Die Geduld der Kunden wird häufig nicht belohnt: Sowohl am Telefon, als auch insbesondere per E-Mail werden Fragen oft nur oberflächlich beantwortet. Nicht selten werden die Verbraucher abgewimmelt und an einen Händler vor Ort verwiesen. Die Internetauftritte der Hersteller können noch am ehesten punkten: Produktvergleichsfunktion, Detailsuche, Gebrauchsanweisungen und technische Datenblätter sind beispielsweise fast überall vorhanden. Zudem ist die Bedienungsfreundlichkeit der Websites hoch.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Online-Auftritte sind sowohl für Kunden als auch Interessenten eine hilfreiche Informationsquelle. Überzeugende Hilfe und eine gute Beratung bieten viele Hersteller allerdings weder am Telefon noch per E-Mail. Der stationäre Fachhandel leistet hier unter Umständen bessere Dienste.“

#### **Die servicebesten Hersteller**

Miele geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor und erzielt als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend ist vor allem der im Vergleich beste telefonische Service. Die freundlichen Mitarbeiter beantworten Kundenanfragen individuell, fachlich korrekt und vollständig. Anfragen per E-Mail werden ebenfalls freundlich sowie verständlich beantwortet. Der Internetauftritt erzielt in der Nutzerbetrachtung ein positives Ergebnis. Außerdem bietet Miele als einziger Hersteller eine direkte Online-Kaufmöglichkeit nicht nur für Zubehör, sondern auch für die Großgeräte.

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

Den zweiten Rang belegt Bosch. Der Hersteller verfügt über den besten Internetauftritt mit ausgesprochen positiven Nutzerbewertungen sowie zahlreichen themenspezifischen Informationen und Funktionen, beispielsweise der Möglichkeit einer Produktregistrierung. Beim telefonischen Service überzeugt die Kompetenz der Berater. Bei der E-Mail-Bearbeitung werden Kommunikationsstandards konsequent eingehalten.

Rang drei nimmt Samsung ein. Der telefonische Service ist der zweitbeste – die Mitarbeiter beraten souverän, freundlich und individuell. Der Internetauftritt ist optisch ansprechend und punktet zudem mit vielfältigen Kontaktmöglichkeiten, beispielsweise einem Online-Chat und einem Rückrufservice.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf bedeutende Großelektrohersteller. Die Servicequalität wurde anhand von 100 verdeckten Telefon-Tests, 110 Mystery-E-Mails, 110 Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Im Fokus der Online-Analyse standen etwa der Informationswert und die Nutzerfreundlichkeit. Insgesamt flossen 331 Servicekontakte mit den Großelektroherstellern 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.