

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fertighausanbieter 2019

Überzeugende Vor-Ort-Beratungen – Service der Branche teils mit Defiziten – Testsieger ist Scanhaus Marlow

Hamburg, 09.04.2019 – Neu und schlüsselfertig in kurzer Zeit – Fertighäuser haben ihren Reiz. Ein Immobilienkauf will aber gut überlegt sein, denn er bleibt für viele eine im Leben einmalige Angelegenheit. Professionelle Vor-Ort-Beratungen bieten etliche Fertighaus-Unternehmen; der Service ist aber nicht in allen Bereichen zuverlässig. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Fertighausanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 09.04.2019, 18:35 Uhr*).

Persönliche Beratung als große Stärke

Die Fertighausanbieter erreichen insgesamt ein hohes Servicelevel; neun der zwölf getesteten Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend für das positive Abschneiden sind insbesondere die Beratungsleistungen vor Ort, bei denen die Branche nur knapp ein sehr gutes Ergebnis verfehlt. Die Mitarbeiter erfragen in den Beratungsgesprächen gezielt den Bedarf der Interessenten und beweisen ihre Kompetenz: Fragen beantworten sie ausnahmslos korrekt und überwiegend souverän. Auch die ausgehändigten oder per Post zugestellten Angebotsunterlagen können in puncto Umfang und Struktur oft überzeugen – allerdings sind die Unterschiede zwischen den Anbietern in diesem Bereich deutlich.

Service am Telefon und per E-Mail mit Schwächen

Bei Anrufen und auf E-Mail-Anfragen erhalten Kunden oft unvollständige Antworten, die nicht selten auch am persönlichen Bedarf vorbeigehen. Rund ein Drittel der E-Mails bleiben im Test sogar unbeantwortet. Dagegen lohnt der Blick ins Internet: Die Websites punkten mit nutzerfreundlicher Gestaltung und umfangreichen themenrelevanten Informationen. So geben beispielsweise alle Unternehmen Hinweise auf Fördermöglichkeiten und informieren über die Energieeffizienz der Fertighäuser.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität rät daher: „Grundlegende Informationen liefern die Fertighausanbieter im Internet. Je konkreter das Interesse aber wird, umso notwendiger sind persönliche Beratungsgespräche, die bei den meisten Unternehmen ausgesprochen kompetent und individuell durchgeführt werden.“

Die besten Fertighausanbieter

Scanhaus Marlow geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen punktet mit der insgesamt besten Beratung vor Ort: Die ausgesprochen kompetenten Mitarbeiter nehmen sich viel Zeit für das Anliegen der Interessenten und treten freundlich, motiviert und souverän auf; die Angebotsunterlagen überzeugen mit einer individuellen Zusammenstellung, umfangreichen Informationen und einer detaillierten Kostendarstellung. Zudem erzielt der Internetauftritt ein gutes Ergebnis, beispielsweise dank umfangreicher Kontaktinformationen.

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Hanse Haus (Qualitätsurteil: „gut“). Im Internet wie auch am Telefon bietet das Unternehmen den im Anbietervergleich besten Service: Die Website überzeugt in puncto Nutzerfreundlichkeit und Informationswert. Am Telefon fallen nur sehr kurze Wartezeiten an und die Anrufer erhalten korrekte und vollständige Auskünfte. In den Gesprächen vor Ort gehen die freundlichen Berater aktiv auf die Fragen der Interessenten ein und beantworten diese inhaltlich gut verständlich und fachkundig.

Dan-Wood platziert sich auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). Der Fertighausanbieter zeigt eine sehr gute Beratungsleistung in den Gesprächen vor Ort. Die kompetenten Mitarbeiter erfragen gezielt den Bedarf der Interessenten und gehen individuell darauf ein. Eine weitere Stärke sind die umfangreichen und gut strukturierten Angebotsunterlagen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf bedeutende Fertighausanbieter. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf Beratungsgespräche vor Ort (Mystery-Tests) inklusive der Analyse der ausgehändigten Angebotsunterlagen. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse jeder Website. Insgesamt flossen 412 Servicekontakte mit den Fertighausanbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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.