

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Badaussteller 2019

Ausstellungen liefern Einrichtungsideen – Fachkundige, aber nicht immer hilfreiche Beratungen – Testsieger ist Bach

Hamburg, 30.04.2019 – Wanne, Waschbecken, WC – fertig ist das Bad. Diese minimalistisch-funktionale Gestaltung ist längst passé. Die moderne Badgestaltung lässt aus der Nasszelle von einst eine Wohlfühl-Oase werden, mit Regenwalddusche, Design-Armaturen und LED-Beleuchtung. Wer in ein schönes Bad investieren möchte, der findet bei den großen Badausstellern reichlich Inspirationen. Die Beratung vor Ort ist allerdings nicht immer zufriedenstellend. Dies zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das zwölf große Badaussteller-Ketten getestet hat.

Beratungen kompetent, aber nicht immer kundenorientiert

Die Badaussteller erzielen in puncto Service insgesamt noch knapp ein gutes Ergebnis: Dabei sichern sich acht Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“, die übrigen vier Aussteller sind nur „befriedigend“. Größtes Plus: Die freundlichen Mitarbeiter vor Ort beantworten Fragen der Kunden souverän und beweisen ihre Kompetenz.

Die Gespräche offenbaren jedoch auch Schwächen: In jedem dritten Fall sind die Beratungen zu oberflächlich. Oft gehen diese nicht individuell genug auf das Anliegen des Kunden ein und fallen in mehr als 40 Prozent der Tests nicht bedarfsorientiert aus. Kundenvorstellungen, etwa spezielle Anforderungen an die Ausstattung oder zum Budget, kommen häufig zu kurz.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität kritisiert: „Nicht selten werden Besucher bei einer Erstberatung mit knappen Auskünften abgespeist. Zum Teil müssen Kunden schon einen Installateur an der Hand haben, um überhaupt beraten zu werden. Zu empfehlen ist, zeitnah einen kompetenten Fachhandwerksbetrieb in die Planung einzubinden.“ Immerhin sind die Anbieter in 60 Prozent der getesteten Badausstellungen bei der Vermittlung von Handwerkern behilflich.

Einladendes Ambiente, vielfältiges Angebot

Wer zunächst nur Inspirationen für den Aus- oder Umbau sucht, wird nicht enttäuscht. Die Ausstellungsräume bieten dem Besucher eine Vielfalt an kompletten Musterbädern und auch Badelementen, ob Badkeramik, Duschtrennungen, Armaturen oder Badmöbel. Die Räumlichkeiten sind sehr attraktiv gestaltet und schaffen eine einladende Atmosphäre. Allerdings bieten die Ausstellungen oft zu wenig Orientierungsmöglichkeiten und nicht selten mangelt es den Bädern und Badelementen an Auszeichnungen mit Preisen und Produktinformationen.

Die besten Badaussteller

Testsieger ist Bach mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Mitarbeiter vor Ort gehen gründlich und souverän auf das Anliegen ihrer Kunden ein. Sie beantworten Fragen stets korrekt, nehmen sich genug Zeit für die Beratung und schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Zudem sind die Räumlichkeiten des Ausstellers sehr ansprechend und übersichtlich gestaltet. Gute Parkmöglich-

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

keiten vor den Filialen und ein Lieferservice in neun von zehn Testfällen runden das gute Ergebnis ab.

Auf dem zweiten Rang folgt Elements, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Personal widmet sich den Kunden freundlich, motiviert und aufgeschlossen. Die Beratungen sind kompetent und bedarfsgerecht, die Erläuterungen gut verständlich. Bäder und Badelemente kommen auf attraktiven und sauberen Ausstellungsflächen sehr gut zur Geltung. Zum Service gehört meist auch die Vermittlung von Fachhandwerkern.

Die Paulsen-Gruppe (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang drei. Die Räumlichkeiten der Ausstellungen und die Bäderpräsentation überzeugen rundum. Im Schnitt können Besucher in den Filialen über 20 komplette Musterbäder mit einer Vielfalt an Badkeramik und Armaturen besichtigen. Die Badexperten vor Ort unterstützen konkret bei der Planung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 12 überregionale Badaussteller-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz, Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiter, die Warte- und Öffnungszeiten, die Raumgestaltung und das Angebot. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte mit den Badaussteller-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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. Über 2.000 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.