

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fliesenmärkte 2019

Kompetente Berater, große Angebotsvielfalt – Wartezeiten trüben positives Ergebnis – Testsieger ist Fliesenmax

Hamburg, 08.05.2019 – Ob im Badezimmer, im Wohnbereich oder auf der Terrasse – Fliesen stehen beim Verbraucher hoch im Kurs. Fliesenmärkte bieten einen guten Überblick über Materialien, Farben und Muster und eine oft fachkundige Beratung. Wie in vielen anderen Branchen kann aber das Thema Wartezeiten für Frust sorgen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun große Fliesenmarkt-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 08.05.2019, 18:35 Uhr*).

Gute Servicequalität

Die getesteten Fliesenmärkte erreichen insgesamt ein gutes Serviceniveau. Sechs Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“; die drei besten Fliesenmarkt-Ketten erzielen ein sehr gutes Gesamtergebnis. Die größte Stärke der Anbieter ist die Beratungskompetenz der Mitarbeiter: Das souveräne Personal geht individuell auf die Kunden ein, beantwortet Fragen ausnahmslos fachlich korrekt und meist umfassend. Auch die Motivation und ausgesprochene Freundlichkeit der Angestellten fallen positiv ins Gewicht. Überzeugen können darüber hinaus das breite Angebot und die Filialen selbst, die sauber und ansprechend gestaltet sind und das vielfältige Fliesensortiment übersichtlich präsentieren.

Zusatzservices ausbaufähig

Verbesserungspotenzial zeigt das zum Teil dürftige Angebot an Zusatzservices: Bei kundenfreundlichen Extras wie ein Werkzeugverleih oder eine Handwerker-Vermittlung zeigen sich zwischen den getesteten Unternehmen deutliche Unterschiede. Weiterer Wermutstropfen: Kunden müssen im Fliesenmarkt oft lange auf eine Beratung warten. In Einzelfällen kommt es im Test zu Wartezeiten von einer halben Stunde, bis sich ein Mitarbeiter für das Kundengespräch Zeit nimmt. Und: In rund einem Drittel der Tests bietet kein Mitarbeiter aktiv seine Hilfe an.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kunden sollten Wartezeiten einkalkulieren, aber die Geduld zahlt sich aus. Eine kompetente, freundliche Beratung ist in den Fliesenmärkten nicht die Ausnahme, sondern die Regel.“

Die besten Fliesenmärkte

Fliesenmax geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die ausgesprochen freundlichen und motivierten Fachkräfte nehmen sich viel Zeit für die Anliegen der Interessenten; die Beratungen sind bedarfsorientiert und verständlich. Fliesenmax punktet auch mit einem breiten Angebot, etwa an Keramikfliesen sowie Fliesen in verschiedenen Mustern und Farben. Zudem sind die Fliesenmärkte ansprechend gestaltet und bieten ausreichend Parkmöglichkeiten. Die Wartezeiten bis zur Beratung und an der Kasse fallen vergleichsweise kurz aus.

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

Den zweiten Platz belegt Keramundo (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Berater beantworten Fragen fachkundig sowie individuell und schaffen dabei einen Mehrwert für die Kunden. Die freundlichen Mitarbeiter gehen auch mit Beschwerden professionell um. Außerdem punkten die Filialen mit attraktiver Gestaltung, Sauberkeit und übersichtlicher Warenpräsentation.

Auf Rang drei positioniert sich Fliesen Discount, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen überzeugt unter anderem mit dem besten Angebot, zu dem auch verfügbare aktuelle Angebote und die eindeutige Auszeichnung der Waren mit Produktmerkmalen und Preisen zählt. Die souveränen Mitarbeiter beantworten Fragen der Kunden verständlich und individuell.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun große Fachmarktketten mit dem Produktschwerpunkt Fliesen, die bundesweit über mindestens neun 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, Warte- und Öffnungszeiten sowie Zusatzservices, etwa Transportmittelverleih oder Vermittlung eines Handwerkers. Insgesamt flossen 90 Servicekontakte mit den Unternehmen 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. 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.