

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Weinhändler 2019

Beratung überzeugt in puncto Kompetenz – Branche bietet guten Service – Testsieger ist Mövenpick Weinkeller

Hamburg, 19.06.2019 – Ob als Mitbringsel zur Essenseinladung oder für einen gemütlichen Abend zu zweit – ein Fläschchen Wein landet bei vielen des Öfteren im Einkaufskorb. Doch ist statt dem Supermarkt nicht der Weinhändler die bessere Anlaufstelle? Fakt ist: Der Fachhandel punktet mit oft kompetenter Beratung und interessanten Extras. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben große Weinhändler-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 19.06.2019, 18:35 Uhr*).

Beratungen fachkundig, aber teils zu knapp

Konkrete Fragen zu unterschiedlichen Weinthemen beantworten die Mitarbeiter meist korrekt; nur vereinzelt kommt es zu Falschaussagen. Bei einer Frage zu Wein-Inhaltsstoffen informieren beispielsweise alle Angestellten korrekt, dass Wein nicht generell vegan ist. Allerdings wird in jedem fünften Test fälschlicherweise behauptet, dass es zwischen einem Weißherbst und einem normalen Rosé keinen Unterschied gebe. Insgesamt ist die Kompetenz aber hoch und die Mitarbeiter zeichnen sich zudem durch Motivation und ausgesprochene Freundlichkeit aus. Ein Defizit dagegen: Die Wein-Beratungen fallen in nicht wenigen Fällen zu oberflächlich aus.

Fachhandel punktet mit Extras

Die Weinhandlungen überzeugen auch hinsichtlich des Einkaufsumfelds: Eine attraktive Gestaltung, Sauberkeit und eine angenehme Raumatmosphäre prägen das Bild in den Filialen. Der Konkurrenz, etwa durch Supermärkte, begegnet der Fachhandel auch mit Zusatzservices: Viele Weinhändler bieten kundenfreundliche Extras, beispielsweise kostenlose Weinverkostungen, Weinseminare und andere Events.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Die untersuchten Weinhändler bieten insgesamt eine gute Servicequalität, wobei drei Unternehmen sich noch positiv absetzen können und sich das Qualitätsurteil ‚sehr gut‘ sichern.“

Die besten Weinhändler

Mövenpick Weinkeller geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Angestellten bieten die kompetentesten Beratungen: Fragen werden korrekt und umfassend beantwortet. Die motivierten und freundlichen Mitarbeiter sorgen auch für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Sie nehmen sich für die Gespräche Zeit und reagieren auf Beschwerden kundenorientiert. Darüber hinaus sind die Filialen sehr ansprechend – und barrierefrei – gestaltet und bieten eine vielfältige Auswahl, beispielsweise auch an Bio-Weinen.

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

Auf Rang zwei positioniert sich Barrique (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeiter beraten souverän und sehr individuell. Sie erfragen umfassend das Kundenanliegen, geben bedarfsgerechte Empfehlungen und präsentieren dabei auch Produktalternativen. Das Personal zeichnet sich zudem durch Freundlichkeit und Motivation aus. Die Wartezeiten bis zur Beratung sind kurz.

Rang drei belegt Pieroth, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen überzeugt mit dem insgesamt besten Angebot, zu dem etwa die Vielfalt an Weinen und Aktionsangebote zählen. Die Filialen selbst stellen, etwa in puncto Gestaltung, Sauberkeit und Atmosphäre, eine weitere Stärke dar. Das Beratungserlebnis erzielt im Vergleich das beste Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben große Weinhändler-Ketten mit Vor-Ort-Beratung, die an mindestens zehn Standorten im Bundesgebiet präsent waren. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden dabei unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Qualität des Filialumfelds, Warte- und Öffnungszeiten sowie Zusatzservices, etwa Weinverkostungen vor Ort oder einem Lieferservice. Insgesamt flossen 70 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.