

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Online-Shops Hochzeitsbedarf 2020

Ideenlieferant für den Festtag – Service und Angebot aber oft mit Defiziten – Testsieger ist Meine Hochzeitsdeko

Hamburg, 30.01.2020 – Der schönste Tag im Leben soll er sein, der Hochzeitstag. Die Planung der möglichst perfekten Feier sorgt aber bei vielen Brautleuten schon Monate vorher für Adrenalinschübe. Hilfe wartet im Internet: Online-Shops für Hochzeitsbedarf bieten Inspirationen für den großen Tag und auch die nötigen Accessoires – von Einladungskarten über Deko-Artikeln bis hin zu Gastgeschenken. In puncto Service und Angebot zeigen einige Anbieter allerdings deutliche Schwächen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Online-Hochzeitsshops getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 30.01.2020, 18:35 Uhr*).

Sehr große Service-Unterschiede

Die getesteten Spezial-Shops im Internet leisten insgesamt nur einen befriedigenden Service – mit deutlichen Unterschieden zwischen den Anbietern. Die Qualitätsurteile reichen von „sehr gut“ für den Testsieger bis hin zu „mangelhaft“.

Von Kundenorientierung kann dabei nicht immer die Rede sein: Drei der sieben Shops beantworten im Testzeitraum weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen; zwei nehmen auch keine Anrufe entgegen. Und nicht einmal jedes zweite Telefonat klappt im ersten Anrufversuch. Ein Lichtblick: Eingegangene Antwort-E-Mails gehen oft individuell auf das Anliegen der Interessenten ein.

Nur die besten Shops mit vielfältigem Angebot

Für das Fest und die Dekoration alles aus einer Hand? Das bleibt manchmal ein frommer Wunsch. Während einige Online-Shops beim Angebot breit aufgestellt sind, fällt das Sortiment bei anderen Anbietern enttäuschend lückenhaft aus. Am ehesten punkten die Unternehmen im Bereich der Raum- und Tischdekoration, wie Girlanden, Kerzen, Ballons oder auch Tischläufer, Servietten und Tortenfiguren. Die Spreu vom Weizen trennt sich deutlich bei Papeterie-Artikeln wie Einladungs-, Menü- und Tischkarten oder Gästebücher.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Online-Shops sind nutzerfreundlich gestaltet und verfügen oft auch über einen Blog oder Hochzeitsratgeber. Als Ideenlieferant sind sie deshalb für angehende Brautleute empfehlenswert. Ein großes Produktangebot und einen professionellen Service bieten aber nur die Besten der Branche.“

Die besten Online-Shops

Meine Hochzeitsdeko ist Testsieger – als einziger Anbieter mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Online-Shop überzeugt mit dem umfangreichsten Produktangebot und der im Vergleich besten E-Mail-Bearbeitung. Die Mitarbeiter beantworten die Anfragen der Interessenten per E-Mail wie auch am Telefon stets korrekt und meist umfassend. Einen weiteren Pluspunkt bildet die bedienungsfreundliche und informative Website. Zudem stehen auch Erstkunden zahlreiche Zahlungsoptionen zur Verfügung.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

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 dem zweiten Rang platziert sich Ja-Hochzeitsshop (Qualitätsurteil: „gut“) mit dem besten Internetauftritt unter allen Anbietern: Die Website ist nutzerfreundlich gestaltet und liefert verständliche Informationen, beispielsweise auch zum Bestellablauf. Am Telefon entstehen nur kurze Wartezeiten und die Mitarbeiter beantworten die Fragen freundlich, korrekt und vollständig.

Rang drei belegt My Bridal Shower, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Internetauftritt des Unternehmens präsentiert sich intuitiv navigierbar und optisch ansprechend. Der Online-Shop offeriert als einziger Anbieter im Test ein kulantales Widerrufsrecht mit 30-tägiger Rückgabefrist. Bei der E-Mail-Bearbeitung überzeugen vor allem die sehr individuellen Antworten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Online-Shops für Hochzeitsbedarf. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von zehn Prüfungen der jeweiligen Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website und des Angebots sowie je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Zudem erfolgte eine Prüfung der Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter. Insgesamt flossen 224 Servicekontakte mit den Online-Shops für Hochzeitsbedarf 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

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
www.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.