

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fliesenmärkte 2020

#### **Professionelle Beratung, große Produktvielfalt – Branche bietet sehr guten Service – Testsieger ist Fliesenmax**

**Hamburg, 07.04.2020** – Die lindgrünen Badezimmerfliesen verursachen Augenschmerzen? Der Austausch der Fliesen im Wohnbereich oder auf der Terrasse ist längst überfällig? Fliesenmärkte bieten Interessenten die ganze Vielfalt an Materialien, Farben und Muster. Dass Verbraucher mit einem Beratungswunsch hier an der richtigen Stelle sind, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun große Fliesenmarkt-Ketten getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/ratgeber/tests](http://www.ntv.de/ratgeber/tests) und [www.disq.de](http://www.disq.de)*).

#### **Mitarbeiter überzeugen mit Fachkunde**

Der Fliesenfachhandel bewegt sich auf einem außerordentlich hohen Serviceniveau und schneidet mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab (80,2 Punkte). Die Fliesenprofis geben in den Gesprächen umfassende und verständliche Auskünfte, die auf den Bedarf der Kunden zugeschnitten sind. Auch die Kompetenz der Mitarbeiter überzeugt: Fragen, etwa zu Materialeigenschaften und Verlegetechniken, werden im Test in rund 98 Prozent der Fälle korrekt beantwortet.

#### **Mit Wartezeiten ist zu rechnen**

Die Kundenorientierung zeigt sich auch daran, dass die Mitarbeiter freundlich sowie motiviert auftreten und sich in der Regel Zeit für die Interessenten nehmen. Kleine Wermutstropfen: Bis zum Gesprächsbeginn müssen sich Kunden in den Märkten oft relativ lange gedulden und in den Beratungen kommt die Vorstellung von Produktalternativen teilweise noch zu kurz.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ob für ein Neubau- oder Renovierungsprojekt – Kunden erhalten im Fachmarkt eine kompetente, individuelle Beratung und das Fliesenangebot lässt kaum Wünsche offen. Größere Unterschiede zwischen den Anbietern gibt es bei den Extras, etwa in puncto Lieferservice, Werkzeugverleih oder der Vermittlung eines Fliesenlegers.“

#### **Die besten Fliesenmärkte**

Als Testsieger geht Fliesenmax mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Im Kundengespräch überzeugen die Berater durch eine umfassende Bedarfsanalyse und darauf abgestimmte Antworten. Die Experten sorgen dabei für ein gutes Beratungserlebnis mit Mehrwert. Der Testsieger bietet auch über das im Vergleich vielfältigste Angebot. Die Filialen selbst punkten mit einladender Gestaltung und angenehmer Atmosphäre.

Den zweiten Rang nimmt Fliesen Discount (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Das Fachpersonal tritt besonders kommunikationsstark auf: Die Berater sind sehr freundlich, motiviert und nehmen sich ausreichend Zeit. Zudem analysieren sie gezielt die Vorstellungen und den Bedarf der Kunden. Pluspunkte sammelt das Unternehmen im Test auch mit sehr kurzen Wartezeiten an der Kasse und langen Öffnungszeiten.

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

Kemmler (Qualitätsurteil: „sehr gut“) platziert sich auf Rang drei. Die Fliesenmärkte punkten unter anderem mit den meisten Zusatzservices – alle getesteten Filialen bieten einen Lieferservice und die Vermittlung eines Fliesenlegers zählt in fast allen Märkten zum Standard. Zudem tritt das Personal sehr freundlich auf und kann das Anliegen der Kunden einfach lösen. Beim Angebot überzeugt unter anderem das umfangreiche Zubehörsortiment.

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 die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Angestellten, die Angebotsvielfalt, die Gestaltung der Fliesenmärkte, die Warte- und Öffnungszeiten sowie die 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 ntv

**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.