

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Getränkemarkte 2022

Fachhandel mit insgesamt guten Serviceleistungen – Vier Getränkemarkt-Ketten „sehr gut“ – Hol ab ist Testsieger

Hamburg, 09.02.2022 – Durstlöscher kennen keine Krise: Rund 47 Milliarden Euro geben deutsche Verbraucherinnen und Verbraucher jährlich für Mineralwasser, Erfrischungsgetränke, Fruchtsäfte, Bier, Wein und Co. aus. Eine häufige Anlaufstelle: Getränkemarkte. Diese bieten ein großes Angebot und oft eine gute Kundenorientierung, wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von zwölf Getränkemarkt-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Getränkemarkte erzielen ein gutes Gesamtergebnis, womit die Branche das Ergebnis der Vorstudie bestätigt (aktuell: 78,0 Punkte, 2020: 78,5 Punkte). Vier Unternehmen beweisen eine sehr gute Servicequalität; weitere acht Getränkemarkt-Ketten schneiden mit dem Qualitätsurteil „gut“ ab.

Breitgefächertes Getränkesortiment

Eine große Stärke der Fachmärkte ist das Angebot: Die meisten Filialen bieten eine sehr umfangreiche Auswahl an alkoholischen und nicht-alkoholischen Getränkearten und -sorten. Das Warensortiment wird zudem übersichtlich präsentiert und viele Getränkemarkte punkten auch mit einer ansprechenden sowie barrierefreien Filialgestaltung. Kleines Manko: In einigen Märkten mangelt es an Orientierungsmöglichkeiten für die Kunden.

Kundenfreundliche Extras kein Standard

Wer Fragen hat oder Hilfe bei der Kaufentscheidung benötigt, wird in den Getränkemarkten häufig gut bedient. Im Test nimmt sich das freundliche, motivierte Verkaufspersonal zumeist Zeit für die Kundengespräche und berät souverän sowie verständlich. Nicht immer detailliert sind allerdings die Auskünfte zu den Produktempfehlungen und zu möglichen Alternativen – hier zeigt sich noch Verbesserungspotenzial.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine sehr große Produktvielfalt, freundliche und oft kompetente Angestellte sowie kurze Wartezeiten – in wichtigen Punkten können die Getränkemarkte überzeugen. Das Angebot an Zusatzservices ist allerdings oft noch ausbaufähig. So bietet beispielsweise nur jede vierte Filiale die Möglichkeit, sich Getränke nach Hause liefern zu lassen.“

Die servicebesten Getränkemarkte

Hol ab geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Getränkemarkte der Kette verfügen über das im Anbietervergleich beste Angebot mit einer sehr großen Getränkevielfalt, etwa an Wasser, Limonaden, Bier und Wein/Sekt. Die freundlichen und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich Zeit für die Kunden und beraten individuell sowie in einer angenehmen Gesprächsatmosphäre.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Getränke Quelle (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten freundlich und motiviert auf, führen aktiv durch die Kundengespräche und gehen mit Beschwerden professionell um. Die Auskünfte des fachkundigen Personals sind im Test stets korrekt. Positiv fallen auch die kurzen Wartezeiten ins Gewicht.

Rang drei nimmt Fristo ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Filialen bieten ein vielfältiges Angebot an Getränkearten und -marken. Zudem überzeugen die Märkte in puncto Sauberkeit, barrierefreier Gestaltung und übersichtlicher Warenpräsentation. Auch freundliche, kompetente Angestellte und kundenfreundliche Öffnungszeiten tragen zum positiven Abschneiden bei.

Weitere Getränkemarkt-Ketten im Test (alphabetisch): Alldrink, Bilgro, Getränke Hoffmann, Getränkeland, Hausler Getränkemarkt, Logo, Markgrafen, Trink & Spare und Trinkgut.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Getränkemarkt-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 110 Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Märkten einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten sowie die Qualität des Filialumfelds. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte mit den Getränkemarkten 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 Testerinnen und 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.