

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fliesenmärkte 2022

Gute Serviceleistungen der Branche – Vier Fachmarkt-Ketten „sehr gut“ – Fliesenmax auf Platz eins

Hamburg, 12.04.2022 – Ob im Bad, im Wohnbereich oder auf der Terrasse – Fliesen sind in vielen privaten Haushalten beim Bodenbelag die erste Wahl. Eine wichtige Anlaufstelle für Kaufinteressenten ist der Fliesenfachhandel. Doch welcher Fachmarkt bietet eine kompetente Beratung, ein breites Angebot und den insgesamt besten Service? Antworten liefert die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun große Fliesenmarkt-Ketten getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Der Fliesenfachhandel bietet mit 79,0 Punkten eine insgesamt gute Servicequalität. Vier Unternehmen schneiden mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab, die weiteren fünf Anbieter erzielen ein gutes Gesamtergebnis. Mit ausschlaggebend dafür sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fliesenmärkte, die in den Kundenberatungen eine hohe Fachkompetenz beweisen und im Test nahezu alle Fragen korrekt beantworten. Die Fliesenexperten treten zudem freundlich sowie motiviert auf und beraten souverän. Auch der Umgang mit Beschwerden ist häufig kundenorientiert.

Breitgefächertes Angebot, Zusatzservices ausbaufähig

Ob für ein Neubau- oder Renovierungsprojekt – die Fliesenmärkte bieten eine große Vielfalt an Fliesen für diverse Verwendungszwecke in unterschiedlichen Materialien, Dessins und Farben an. Größere Unterschiede zwischen den Anbietern gibt es bei den Zusatzservices: Die Vermittlung eines Fliesenlegers oder ein Werkzeugverleih zählen beispielsweise längst nicht in allen Filialen zum Standard. Immerhin: Extras wie ein Transportmittelverleih und Lieferservice sind dagegen deutlich häufiger vorhanden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kunden erhalten im Fliesenfachmarkt häufig eine kompetente Beratung, das Warenangebot ist breit gefächert und auch das Filialumfeld ist oft einladend. Um eine möglichst individuelle Beratung zu erhalten, sollte man seine Renovierungspläne aber möglichst konkret äußern.“

Die servicebesten Fliesenmärkte

Fliesenmax geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die freundlichen, motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich in den Gesprächen Zeit und reagieren im Beschwerdefall kundenorientiert. Die Wartezeiten bis zur Beratung fallen branchenweit am kürzesten aus. Zudem sind die Fachmärkte ansprechend gestaltet und die Fliesenauswahl fällt sehr groß aus. Auch das Angebot an Zusatzservices überzeugt. So steht beispielsweise in allen getesteten Filialen ein Lieferservice zur Verfügung.

Den zweiten Rang nimmt Fliesen Discount (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Fliesenmärkte punkten dank einer sehr großen Vielfalt an Fliesen in verschiedenen Materialien, Größen, Dessins und Farben mit dem insgesamt besten Angebot. In den Tests bieten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Kunden stets aktiv ihre Hilfe an und beantworten alle Fachfragen korrekt, umfassend und verständlich.

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

Rang drei belegt Kemmler, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen profiliert sich unter anderem mit einem sehr ansprechenden und sauberen Filialumfeld und einem sehr breiten Fliesensortiment. Zudem berät das sehr freundliche, motivierte Fachpersonal bedarfsgerecht und lösungsorientiert.

Weitere Fliesenmarkt-Ketten im Test (alphabetisch): Fliesen Zentrum, Fliesenmarkt Wehldorf, Harry's Fliesenmarkt, Keramundo, Linnenbecker und Schmidt-Rudersdorf.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun große Fachmarkt-Ketten 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 dabei unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Angestellten, die Angebotsvielfalt, die Qualität des Filialumfelds, Warte- und Öffnungszeiten sowie Zusatzservices, wie zum Beispiel ein Transportmittel- und Werkzeugverleih. Es flossen insgesamt 90 Servicekontakte mit den Fliesenmärkten 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.