

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Motorrad-Zubehör-Filialisten 2023

Überzeugende Beratungsleistungen und insgesamt guter Service im Motorrad-Fachhandel – Testsieger ist Polo

Hamburg, 14.02.2023 – Noch ist die Motorradsaison nicht gestartet, aber der stationäre Fachhandel zeigt sich für die anstehende verstärkte Nachfrage gut gerüstet. Bikerinnen und Biker finden hier nicht nur ein umfangreiches Sortiment vor, sondern nicht zuletzt auch Beratende, die mit ihrem Know-how überzeugen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von vier Motorrad-Zubehör-Filialisten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Beratungskompetenz top

Erfreuliches Ergebnis: Die Branche kann sich mit einem guten Serviceniveau profilieren. Während sich drei Anbieter das Qualitätsurteil „gut“ sichern, erzielt der Testsieger gar ein sehr gutes Gesamtergebnis. Insbesondere die Beratungsqualität erweist sich dabei als große Stärke der Motorrad-Zubehör-Spezialisten.

Die oft ausgesprochen freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen in den Tests aktiv auf die Interessierten zu und beraten souverän. Die sehr hohe Beratungskompetenz äußert sich insbesondere darin, dass die Auskünfte zu verschiedenen motorradspezifischen Themen fast ausnahmslos fachlich korrekt und in 80 Prozent der Fälle auch umfassend ausfallen. Sehr häufig wird individuell beraten und die Gespräche sind auf den Bedarf der Kundinnen und Kunden zugeschnitten. Verbesserungspotenzial zeigt sich nur in Teilbereichen. So weisen die Angestellten etwa in fast einem Drittel der Tests zu wenig auf mögliche Produktalternativen hin. Auch die Reaktion auf Beschwerden fällt nicht durchweg kundenorientiert aus.

Überzeugendes Angebot, ansprechendes Filialumfeld

Drei der vier Unternehmen überzeugen mit einem breiten Produktsortiment und einer vielfältigen Auswahl an Bekleidung, Helmen und Motorradteilen; ein Anbieter ist in diesem Bereich immerhin befriedigend aufgestellt. Punkten können dagegen alle Motorrad-Zubehör-Spezialisten mit ihren Filialen: Ansprechend gestaltete Räumlichkeiten, Sauberkeit und übersichtlich präsentierte Waren prägen das Bild.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Professionelle und fachkundige Beratungen sind ein Schlüsselfaktor, mit dem sich die Motorrad-Fachgeschäfte gegenüber der Konkurrenz im Internet positionieren können. Aktuell ist die Branche hier wirklich gut aufgestellt.“

Das Ranking

Polo geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten sehr hilfsbereit und ausgesprochen freundlich auf. In den Beratungen beweisen die Angestellten ihre Kompetenz und erteilen Auskünfte, die auf den Bedarf der Kundinnen und Kunden zugeschnitten sind. Zudem ist das Angebot in puncto Vielfalt und Umfang im Vergleich am größten.

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

Auf Platz zwei positioniert sich Motorrad-Ecke mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen sehr souverän durch die Beratungsgespräche und beantworten die Kundenfragen umfassend sowie korrekt. Zudem zeigen sie die Vorteile der angebotenen Produkte anschaulich auf und reagieren auf Beschwerden professionell.

Den dritten Rang belegt Louis (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen überzeugt etwa mit sehr ansprechend gestalteten Filialen mit übersichtlich präsentierten Waren. Louis bietet zudem vielfältige Zusatzservices, zum Beispiel einen Montage-/Reparaturservice an allen Standorten, und ein sehr vielfältiges Angebot.

Auf Rang vier platziert sich Touratech, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Als große Stärke kristallisiert sich hier die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Freundlichkeit heraus.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete vier große Motorrad-Zubehör-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices, wie ein Montage-/Reparaturservice und ein Veranstaltungsangebot. Es flossen 40 Servicekontakte mit den Motorrad-Zubehör-Ketten 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.