

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Reifenhändler 2023

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Hohe Kundenorientierung der Branche – Kompetenz der Mitarbeitenden überzeugt – Testsieger ist PneuHage

Hamburg, 02.06.2023 – Reifenkauf, Montage, Reparatur, Wartung und natürlich der saisonale Reifenwechsel – viele Autofahrerinnen und -fahrer suchen gewöhnlich mindestens zweimal im Jahr einen Reifenhändler auf. Erfreulich: Fachkundige und freundliche Beratungen sind in den Filialen fast Standard. Aber auch die Schwachstellen deckt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 14 Reifenhändler-Filialisten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Überzeugende Serviceleistungen

Die Reifenhändler bieten im Schnitt eine gute Serviceleistung (74,8 Punkte). Der Testsieger erzielte als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“, aber gleich elf weitere Unternehmen erreichen ein gutes Gesamtergebnis. Lediglich zwei der 14 Reifenhändler-Ketten kommen über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus.

Als große Stärke erweist sich die Beratungskompetenz: Die motivierten und freundlichen Mitarbeitenden beantworten die im Test gestellten Fachfragen ausnahmslos korrekt und oft auch umfassend. Dabei treten sie souverän auf und beraten verständlich. Etwas Verbesserungspotenzial zeigt sich in puncto Bedarfsanalyse: Teilweise werden die preislichen Vorstellungen oder persönlichen Produktwünsche der Kundinnen und Kunden nicht oder nur oberflächlich erfragt – in diesen Fällen verlaufen die Beratungen zwangsläufig weniger individuell.

Ausbaufähiges Produktangebot

Auch die Qualität des Umfelds stellt eine Stärke der Branche dar: Die meisten Reifenhändler-Filialen punkten mit sauberen, ansprechenden Räumlichkeiten und einer oft angenehmen Atmosphäre. Häufig angeboten werden zudem vielfältige Zusatzservices, wie Reifenreparaturservice, Radnabenreinigung oder Komplettradwäsche. Leichte Schwächen offenbart dagegen das vor Ort vorhandene Reifen- und Felgenangebot. Auch mangelt es teils an Warenauszeichnungen mit Preisen und relevanten Produktmerkmalen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer beim Reifenhändler kompetente Spezialisten erwartet, wird nicht enttäuscht – die Mitarbeitenden kennen sich in ihrem Metier bestens aus. Auch insgesamt leistet die Branche einen erfreulich guten Service.“

Das Ranking

PneuHage geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die sehr fachkundigen Mitarbeiter geben im Test stets korrekte sowie vollständige Auskünfte und gehen dabei individuell auf die Kunden ein. Sie erteilen bedarfsgerechte Auskünfte und treten äußerst motiviert auf. Auch sorgen sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre, die den Kundinnen und Kunden oft positiv in Erinnerung bleibt. Die Produkte werden zudem übersichtlich präsentiert und sind mit Preisen gekennzeichnet.

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 zwei belegt Vergölst (Qualitätsurteil: „gut“). Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reagieren professionell auf Beschwerden und die Kundengespräche führen oft zu einer einfachen Lösung des Anliegens. Die Filialen selbst punkten mit Sauberkeit und einer angenehmen Raumatmosphäre. An allen untersuchten Standorten werden Zusatzservices, wie Altreifenentsorgung, Reifeneinlagerung oder Rädermontage angeboten.

Den dritten Rang nimmt Reifen Müller ein, ebenfalls mit einem guten Resultat. Die Filialen verfügen über das zweitbeste Angebot: Sowohl hinsichtlich der Angebotsvielfalt an Reifen und Rädern als auch in puncto Felgen hob sich der Reifenhändler deutlich von den meisten Mitbewerbern ab. Zudem berät das Personal in angenehmer Gesprächsatmosphäre motiviert und fachkundig.

Weitere Reifenhändler im Test (alphabetisch): ATU, Driver, Euromaster, First Stop, Pitstop, Point S, Premio, Quick Reifendiscout, Reifen Helm, Reifen.com und RTC.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 14 bedeutende Reifenhändler-Filialisten mit bundesweit jeweils mehr als 30 Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds, das Angebot sowie Zusatzservices. Insgesamt flossen 140 Servicekontakte mit den Reifenhändlern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.