DISQ-Studie: BASE Shops überzeugen mit bester Servicequalität

DISQ-Studie: BASE Shops überzeugen mit bester Servicequalität

Klarer Punktsieg: Im Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) setzen sich die BASE Shops klar gegen die Geschäfte der drei anderen Netzbetreiber und zweier unabhängigen Anbieter durch. Das Institut, das seit 2006 unabhängige Untersuchungen für deutsche Medien durchführt, hebt besonders die kundenfreundlichen Abläufe in den Läden und die Freundlichkeit und Verständlichkeit in den Kundengesprächen hervor. Die Tests wurden im Mystery Shopping-Verfahren durchgeführt, d. h. die Tester haben sich als normale Kunden ausgegeben, um die Beratung und das Einkaufserlebnis zu bewerten.
Mit einer Gesamtpunktzahl von 73,0 (von 100 möglichen) und dem Qualitätsurteil "gut" erreichen die BASE Shops die beste Bewertung der Branche. Bei den Einkaufstests im Mai und Juni 2013 wurden fünf Kategorien geprüft: Qualität des Umfeldes, das Angebot, der Aktivitätsgrad der Verkäufer in der Kundenbetreuung, der Kompetenzgrad hinsichtlich der Beratung und die Kommunikationsqualität.
Flexibelste Organisation, beste Beratungsatmosphäre
Die BASE Shops überzeugen dabei vor allem in den Kategorien, die eine gute Kundenbetreuung ausmachen: Beim Aktivitätsgrad - hierzu gehören das Engagement der Berater, Wartedauer und angemessene Öffnungszeiten - und bei der Qualität der Kommunikation mit den Kunden. Darunter fassten die Tester Kriterien wie Freundlichkeit, die Verständlichkeit der Beratung und der freundlich-professionelle Umgang mit Fragen und Beschwerden der Kunden. Bei der über alle Anbieter insgesamt eher kritisch beurteilten Beratungskompetenz können die BASE Shops mit einem zweiten Platz ebenfalls punkten.
Der Kunde im Mittelpunkt
Nach Qualitätsurteilen erreichen die BASE Shops im Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität einmal Sehr gut, dreimal Gut und einmal Befriedigend - im Schnitt bedeutet dies das Qualitätsurteil "gut" und damit den Gesamtsieg. Marcus Epple, Geschäftsführer der E-Plus Retail GmbH freut sich über diese neutrale Bestätigung der konsequenten Kundenorientierung in seinen Shops: "Vom konstruktiven Dialog mit den Kunden hängt der Erfolg im Shop ab. Ich bin stolz, dass unsere Mitarbeiter als die kommunikationsstärksten und kundenorientiertesten Verkäufer abgeschnitten haben. Sie füllen das Prinzip Kundenorientierung eindrucksvoll mit Leben."
Dies bestätigen die Tester des Deutschen Instituts für Service-Qualität: "Sieger der Servicestudie wurde E-Plus/Base. Der Anbieter überzeugte zum einen mit den im Test kommunikationsstärksten Mitarbeitern. Diese gingen in allen Testfällen aktiv auf den Kunden zu und ließen für die Shop-Besucher nur kurze Wartezeiten entstehen. Zum anderen belegte E-Plus/Base im wichtigen Kriterium Beratungskompetenz Platz zwei im Anbietervergleich."
Zu den Ergebnissen der DISQ-Studie: http://disq. de/2013/20130803-Mobilfunkshops.html

Über DISQ:
Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, den Service in Deutschland zu verbessern.
Das Marktforschungsinstitut führt im Auftrag von Medien Wettbewerbsanalysen durch. Diese zeigen aus Kundensicht, wer in Sachen Service führend ist. So sorgen DISQ für mehr Transparenz bei der Auswahl der Besten - bei Banken oder Versicherungen, Baumärkten oder Gastronomie, Telekommunikationsanbietern oder Internet-Shops.

Die Shop-Studie im n-tv Ratgeber Hightech (Sendung vom 03. August 2013, ab 0:09:50 Minuten:
player=1
season=0'>http://www.n-tvnow.de/ratgeber-hightech/thema-ua-golf-apps-bringen-sie-weiter. php?film_id=121649
player=1
season=0

E-Plus Gruppe
E-Plus-Straße 1
40472 Düsseldorf
Deutschland
Telefon: +49 (211) 448-0
Telefax: +49 (211) 448-2222
Mail: presse@eplus-gruppe.de
URL: http://www.eplus-gruppe.de/

<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=540957" width="1" height="1">

Pressekontakt

E-Plus Gruppe

40472 Düsseldorf

eplus-gruppe.de/
presse@eplus-gruppe.de

Firmenkontakt

E-Plus Gruppe

40472 Düsseldorf

eplus-gruppe.de/
presse@eplus-gruppe.de

Kommunikation ist ein Grundbedürfnis der Menschen. Wir wollen zu jeder Zeit und an jedem Ort unsere Emotionen mit der Familie und Freunden teilen können, wir müssen immer und überall in der Lage sein, von unterwegs Geschäftliches abzuwickeln. Der Boom des Mobilfunks spiegelt diesen Trend eindrucksvoll wider.E-Plus hat sich auf die Fahnen geschrieben, mobile Kommunikation für seine Kunden einfach und unterhaltsam zu gestalten. Unser Slogan "Ein Plus verbindet" steht dabei für unsere Rolle, Menschen durch mobile Kommunikation miteinander zu vernetzen und ihr Leben damit zu bereichern, sprich wertvoller zu machen.Damit verbunden sind klare Markenwerte, an denen wir uns messen lassen:Wir bieten unseren Kunden Produkte an, die einfach zu verstehen sind.Wir versuchen, immer ein wenig mehr für's Geld zu bieten und liefern, was wir versprechen.Wir wollen menschlicher, sprich näher am Kunden sein und erfahren, was unsere Kunden wünschen.Und wir suchen die Herausforderung, indem wir den Markt und unsere Kunden mit innovativen Produkten überraschen.All das macht E-Plus als Marke einzigartig und erfrischend anders.