



Wo geht's am besten?

Shopping an der Tankstelle

An Tankstellen gibt es längst mehr als nur Benzin. Das Frühstück auf dem Weg zur Arbeit, das Bier für den sonntäglichen Grillnachmittag, Blumen zum Hochzeitstag oder ein Last-Minute-Geschenk – Tankstellen profitieren davon, dass "normale" Läden irgendwann zu machen. Und viele Autofahrer sind dankbar, wenn sie beim Tanken gleich kleine Besorgungen mit erledigen können. Längst haben Tankstellen auf diesen Wettbewerbsvorteil reagiert und Shops mit umfangreichen Sortimenten eingerichtet.

Wo ist nicht nur ein das Angebot gut, sondern auch der Service? Wo erhalten Kunden freundliche und vor allem kompetente Antworten auf Ihre Fragen? Das wollte n-tv wissen und hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) beauftragt, zehn überregionale Tankstellenketten in Deutschland zu testen. Jeweils zwölf Mal besuchten Testkunden die Ketten und achteten dabei auf die Beratung, das Erscheinungsbild der Filialen und das Angebot.

Biokraftstoff – was ist das?

Insgesamt haben die meisten Unternehmen noch Nachholbedarf in Sachen Service. Für das Qualitätsurteil "gut" hat es nur bei zwei Tankstellenketten gereicht. Am besten schnitt dabei "Agip" ab. Das hat der Anbieter vor allem seinen Mitarbeitern zu verdanken, die durch ihre hohe Kommunikationsqualität und Kompetenz überzeugten. An letzterer haperte es bei der Konkurrenz besonders. So wurden in fast jedem zweiten Gespräch die Testkunden nicht individuell beraten, genauso häufig wirkten die Mitarbeiter unmotiviert. Bei mehr als einem Drittel der Tests wirkten die Aussagen der Gesprächspartner nicht glaubwürdig. "Fragen zu Biokraftstoffen oder dem Handyverbot an Zapfsäulen beispielsweise konnten nur von den wenigsten Mitarbeitern korrekt beantwortet werden" kommentiert DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer.

Vorsicht "frisch"!

Auch das Angebot war nicht immer so, wie man sich das wünschen würde. Aktuelle Aktionsangebote fanden die Testkunden nur in etwa jedem zweiten Shop, in vielen Fällen bemängelten sie zudem die Angebotsvielfalt. Kunden, die an der Tankstelle der Hunger auf etwas Frisches überkommt, haben schlechte Karten: "Jede dritte Speise wurde von den Testern als nicht frisch genug, sogar 40 Prozent als nicht schmackhaft bewertet", so Serviceexperte Hamer. Guten Gewissens schlemmen lässt sich bei OMV, dort wurde die Qualität der Speisen mit Abstand am besten eingestuft. In der Gesamtwertung sicherte sich OMV damit den zweiten Platz. Am Ende der Skala rangiert OIL. Zwar war die Kommunikationsqualität hier auch nicht unbedingt schlechter als andernorts, an der Kompetenz der Aussagen hatten die Testkunden allerdings häufig Zweifel.

Kundenfreundlich präsentierten sich die Tankstellenshops hinsichtlich der Öffnungszeiten. Im Durchschnitt stehen die Shops 138 Stunden in der Woche zur Verfügung. Insgesamt 58 der 120 getesteten Shops hatte gar an sieben Tagen in der Woche durchgehend geöffnet. Das dürfte für die meisten Kunden schon Grund genug sein, zum Shopping vorbeizukommen.

Quelle: *ino*

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/freizeit/Shopping-an-der-Tankstelle-article678372.html>