



Tanke, gut!

## Tankstellenshops im Vergleich

**Zur Tankstelle fährt man, wenn man Sprit braucht. Oder Motoröl. Oder Bockwurst und Brötchen. Oder einfach einen Kaffee. Inzwischen haben sich viele Tankstellenshops zu kleinen Supermärkten und Bistros gemausert, in denen nicht nur Autofahrer ihren Bedarf decken können. Das Deutsche Institut für Servicequalität hat sich umgesehen.**

Kaffee, Schokoriegel, Motoröl oder Frostschutzmittel – Tankstellen bieten heute weit mehr als nur Zapfsäulen. Ein nicht unerheblicher Teil des Umsatzes wird in den angeschlossenen Shops gemacht, die zum Teil kleinen Supermärkten gleichen. Wer nur tanken will, dem ist das egal. Doch manche Kunden steuern die Tankstelle auch nur wegen ihres Zusatzangebotes an. Wo finden die Verbraucher freundliche und hilfsbereite Mitarbeiter? Und bei welcher Tankstellenkette müssen Kunden nicht lange warten, wo erwartet sie ein umfangreiches Angebot? Das Deutsche Institut für Servicequalität hat jetzt zehn Tankstellenketten in Deutschland auf ihr Angebot hin untersucht.

Schon vor zwei Jahren gab es diesen Test, und dieses Mal fällt er weit erfreulicher aus. Insgesamt befinde sich die Servicequalität auf einem guten Niveau, stellen die DISQ-Tester fest. Im Vergleich zur Vorstudie hat sich vor allem das Erscheinungsbild der Räumlichkeiten gebessert, außerdem wurde das Produktangebot breiter aufgestellt. Nur an der Kompetenz der Mitarbeiter hat sich im Vergleich zu 2010 wenig getan, sie ist weiterhin nur befriedigend.

### Mitarbeiter keine Experten

Zwar zeigte sich das Personal meist freundlich und hilfsbereit, doch bei Fragen mussten viele Mitarbeiter passen. Einige wussten beispielsweise mit dem Begriff "Winterdiesel" nichts anzufangen und auch die Frage, warum an der Zapfsäule eigentlich das Telefonieren verboten ist, überforderte viele. Verbesserungswürdig war auch der Umgang mit Beschwerden, in mehr als 40 Prozent der Fälle reagierten die Mitarbeiter unprofessionell.

Das Angebot der Tankstellen-Shops variiert. Bei allen Anbietern im Test gab es kalte Getränke und Autozubehör. Mit warmen Snacks warteten immerhin zwei Drittel auf, meist waren sie auch schmackhaft. Besonders bei Aral und auch bei Star kamen Hungrige auf ihre Kosten. Um OIL! Macht man dagegen lieber einen Bogen, wenn es um Essen geht, doch auch bei anderen Anbietern kritisierten die Tester mitunter pappige Brötchen, wässrige Tomaten und mangelnde Frische.

### Öffnungszeiten schwer zu schlagen

Auch wenn normale Supermärkte in Sachen Lebensmittel naturgemäß besser aufgestellt sind als die Tankstellenshops, so haben sie doch einen entscheidenden Nachteil: Die meisten machen abends zu. Tankstellen sind dagegen im Schnitt 19 Stunden am Tag geöffnet. Und wer nicht viel braucht und ohnehin tanken muss, ist auf jeden Fall schneller dran: Gerade mal 41 Sekunden Wartezeit mussten die Kunden im Durchschnitt an der Kasse aufbringen, bei Aral warteten sie meist am längsten.

Weil der Branchenriese in den übrigen Kategorien eifrig Punkte sammelte, darf sich Aral trotzdem mit dem Siegel "Bester Tankstellen-Shop 2011" schmücken. Nicht nur das Angebot überzeugte, sondern auch die gepflegte Atmosphäre und die kompetenten Mitarbeiter. Ähnliches gilt auch für Star, das sich mit individueller Beratung, gut gefüllten Regalen und leckeren Speisen auf dem zweiten Rang positioniert. Den dritten Platz belegte Shell. Die Shops punkteten mit einem sehr sauberen Umfeld sowie der besten behindertengerechten Gestaltung.

Quelle: ino

**Adresse:**

<http://www.n-tv.de/ratgeber/Tankstellenshops-im-Vergleich-article5200986.html>