

10.10.2013 10:07

Senden | Drucken | A A

Die Shops der Tankstellen auf dem Kundenprüfstand - Shell und Westfalen werden als Testsieger ausgewiesen

Bewerten

★★★★★ (0)

Empfehlen

Köln (ots) - Fast jede Tankstelle in Deutschland verfügt mittlerweile über einen Shop, der den Kunden nicht nur Kfz-Zubehör, sondern auch Lebensmittel des täglichen Bedarfs sowie Speisen und Getränke zum Sofortverzehr anbietet. Somit wird der Dienstleistungsaspekt für den Erfolg von Tankstellen immer bedeutsamer. Wie es mit der Kundenorientierung bei 11 bundesweiten und 13 regionalen Tankstellenshops bestellt ist, mit welchen Leistungen die Anbieter bei den Kunden punkten können und wo Nachholbedarf besteht, hat die ServiceValue im Rahmen ihres ServiceAtlas Deutschland untersucht. Die Testsieger im Gesamtranking heißen Shell im bundesweiten und Westfalen im regionalen Vergleich.

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung "ServiceAtlas Tankstellenshops 2013". Für diese Studie wurden knapp 2.700 Kundenurteile zu 24 Tankstellenshops auf fünf Qualitätsdimensionen mit 29 Service- und Leistungsmerkmalen eingeholt.

Die kundenorientiertesten Tankstellenshops 2013

Im Gesamtranking erhalten sechs Tankstellenshops ein "sehr gutes" und weitere sechs ein "gutes" Urteil. Aus Sicht der Kunden sind Shell als bundesweiter Anbieter und Westfalen als regionaler Anbieter die Testsieger in diesem Gesamtranking. Auf den einzelnen Qualitätsdimensionen tragen sich aber durchaus noch andere Anbieter in die Siegerlisten ein. So stehen bundesweit Aral bei der Attraktivität der Tankstellenshops, im Kundenservice und beim Produktangebot sowie Avia beim Preis-Leistungs-Verhältnis ganz oben. Bei den regionalen Anbietern führen OMV bei der Shop-Attraktivität, Allguth beim Produktangebot und Nordoel beim Preis-Leistungs-Verhältnis die Rankings an.

Das Ranking der bundesweiten Tankstellenshops:

Rang Tankstellenshop Bewertung
 1 Shell sehr gut
 2 Aral sehr gut
 3 ENI (Agip) sehr gut
 4 JET gut
 5 Esso gut
 6 Total -
 7 Avia -
 8 Bft -
 9 Tamoil/HEM -
 10 Raiffeisen -
 11 Orlen (Star) -

Die Ranking der regionalen Tankstellenshops:

Rang Tankstellenshop Bewertung
 1 Westfalen sehr gut
 2 Allguth sehr gut
 3 OMV sehr gut
 4 Bavaria Petrol gut
 5 Q1 gut
 6 Nordoel gut
 7 Avex gut
 8 CLASSIC (Lühmann) -
 9 Baywa -
 10 OIL! -
 11 Markant -
 12 Hoyer -
 13 Supol -

Service besser als Preise und Produkte

Zwar wünscht sich knapp jeder vierte Kunde mehr Eigeninitiative der Mitarbeiter, doch hinterlassen die personalbezogenen Servicemerkmale wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft bei den Kunden insgesamt ein positives Bild. Nachholbedarf gibt es hingegen eher bei Preisen und Produkten, denn die schlechtesten Bewertungen erhalten die Tankstellenshops in den Kategorien Preis-Leistungs-Verhältnis und Produktangebot. Insbesondere die Preise der industriell verpackten Speisen und Getränke werden von 36 Prozent der befragten Kunden als zu hoch eingestuft.

"Ob die Tankstellen die hohe Kundenfrequenz am Point of Sale als Wachstumstreiber nutzen können, zeigt sich in ihrer Kundenorientierung", kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, "und hier haben etliche Anbieter noch Entwicklungspotenzial."

Hintergrundinformation

Der umfangreiche "ServiceAtlas Tankstellenshops 2013" umfasst auf über 300 Seiten detaillierte Wettbewerbsanalysen und Einzelprofile für 24 Tankstellenshops und kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden.

OTS: ServiceValue GmbH newsroom: <http://www.presseportal.de/pm/80931> newsroom via RSS: http://www.presseportal.de/rss/pm_80931.rss2

Pressekontakt: Sandra Gemein ServiceValue GmbH Dürener Straße 341 D-50935 Köln
 Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -50 E-Mail: S.Gemein@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de

Kommentare zu diesem Artikel

Geben Sie jetzt einen Kommentar zu diesem Artikel ab.

[Kommentar hinzufügen](#)