

# Schuhgeschäfte-Ketten 2021:

## Wo stimmen Service und Beratung?

- 7. Oktober 2021



stockphoto.com

Schuhe sind nicht nur ein modisches Accessoire, sondern sie bieten unseren Füßen Schutz und geben ihnen Halt. Während der Schuhkauf für viele routiniert abläuft und gerne erledigt wird, ist er für andere eine Notwendigkeit, die lieber vermieden wird. Tatsächlich kann man beim Schuhkauf einiges falsch machen. So sind nicht nur Schuhgrösse und Passform sehr wichtig, auch das Material und die Verarbeitung des Schuhs können entscheidend sein, ob es sich um den perfekten Schuh handelt. Wer Fehler beim Schuhkauf vermeiden möchte, kann sich im Schuhgeschäft fachgerecht beraten lassen. Das Schweizer Institut für Qualitätstests (SIQT) hat sechs Schuhgeschäfte-Ketten in der Schweiz genauer untersucht.

Die folgenden Schuhgeschäfte-Ketten wurden in die Tests eingeschlossen:

- Dosenbach
- Ochsner Shoes
- Tiefenbacher
- Tschümperlin
- Vögele Shoes
- Walder Schuhe

Jeder Anbieter wurde an verschiedenen Standorten insgesamt acht Mal getestet. Die Leistungen wurden dabei mit der Methodik Mystery Shopping gemessen. Speziell qualifizierte, verdeckte Tester liessen sich zum Kauf neuer Schuhe beraten und füllten anschliessend einen Fragebogen mit insgesamt 30 Fragen aus.

Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Schuhgeschäfte in den folgenden zwei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen:

1. Service: Machte das Ladengeschäft einen sauberen und gepflegten Eindruck? Wurden die Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt? (40% des Gesamtwertes)
2. Beratung: Erfolgte eine umfassende und zielgerichtete Beratung? (60% des Gesamtwertes)

## **Service**

Hinsichtlich des Erscheinungsbildes gab es nur selten Beanstandungen: In den Schuhgeschäften waren die Schuhe meist ansprechend präsentiert und die Tester fanden in der Regel genügend Sitzmöglichkeiten sowie Spiegel vor. In Einzelfällen lagen jedoch einige Schuhschachteln auf dem Boden verstreut, wodurch die entsprechenden Filialen keinen ordentlichen bzw. aufgeräumten Eindruck auf die Tester machten.

Deutliches Verbesserungspotential zeigte sich vor allem im Bereich Service. So wurde etwa ein Viertel der Kunden beim Betreten des Ladens innerhalb von einer Minute nicht begrüßt – und auch nur in gut 60% aller Testfälle wurde den Kunden von einem Verkäufer aktiv Hilfe angeboten. Dies war allerdings nicht immer nur der mangelnden Eigeninitiative der Mitarbeiter der Schuhgeschäfte geschuldet, sondern lag teilweise an einer zu dünnen Personaldecke: beispielsweise, wenn für die ganze Filiale nur ein einziger Mitarbeiter eingeplant war, der zur Beratung nicht zur Verfügung stand, da er an der Kasse die Stellung halten musste.

Fand sich ein Verkäufer zur Beratung, so war dieser zwar meistens freundlich, jedoch nicht immer auch wirklich hilfsbereit. Konkret wurde in ca. 15% der Fälle von den Testern bemängelt, dass sich das Personal nicht ausreichend Zeit für die Beratung nahm. So verwiesen einige Mitarbeiter trotz mehrmaliger Bitten um eine Beratung einfach auf die Verkaufsfläche mit der Aussage, der Kunde möge sich einfach umschaun und selbst etwas aussuchen. Doch trotz einiger negativer Erfahrungen erlebten die Tester oft auch das Gegenteil – und trafen auf sehr freundliche und hilfsbereite Verkäufer, die alles versuchten, um die Wünsche des Kunden zu erfüllen. Den besten Service erlebten die Tester bei Tiefenbacher, aber auch die Mitarbeiter der Tschümperlin- und Ochsner Shoes-Filialen konnten in dieser Kategorie mit sehr guten bzw. guten Noten überzeugen.

## **Beratung**

Den Schwerpunkt der Tests bildete die Beratung. Gerade bei Schuhen ist diese besonders wichtig, da von nicht passenden Schuhen Haltungsschäden oder Gelenkschäden ausgehen können. Doch in der Praxis erlebten die Tester in puncto Beratung teilweise einige Schwächen. So unterblieben häufig bereits einfachste Basics der Bedarfsanalyse. Konkret: In knapp einem Fünftel der Schuhgeschäfte wurden die Tester nicht nach der bevorzugten Farbe oder weiteren Vorstellungen über das Aussehen des Schuhs gefragt, und auch die Schuhgröße wurde in manchen Fällen nicht erfragt. Darüber hinaus waren Preisvorstellungen fast nie ein Thema.

Auch in puncto Kompetenz der Verkäufer erlebten die Tester die eine oder andere Überraschung bzw. sahen sich mit Ahnungslosigkeit auf Personalseite konfrontiert: In einigen Fällen konnten einfache Fragen nach Tipps zur Vorbeugung von Blasen nicht beantwortet werden und auch die Frage, ob das vorgeschlagene Modell für Menschen, die zu Blasen an den Füßen neigen, geeignet wäre, konnte oftmals nicht beantwortet werden.

Dass es auch anders geht, stellten Tschümperlin, Tiefenbacher und Ochsner Shoes unter Beweis, die bei der Beratung überzeugen konnten und somit in dieser Kategorie auf den Plätzen eins bis drei landeten.

## Tschümperlin Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von Tiefenbacher und Ochsner Shoes

Tschümperlin erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von Tiefenbacher und Ochsner Shoes. Der Erstplatzierte Tschümperlin überzeugte dabei mit der besten Beratung und sehr gutem Service, Tiefenbacher punktete mit dem besten Service und einer sehr guten Beratung. Ochsner Shoes erzielte gute Noten in den Kategorien Service und Beratung.

### Ergebnisse

#### Service

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	<a href="#">Tiefenbacher</a>	99,5%	6,0   Sehr Gut
2	<a href="#">Tschümperlin</a>	99,3%	6,0   Sehr Gut
3	<a href="#">Ochsner Shoes</a>	89,2%	5,5   Gut

#### Beratung

	Anbieter	Zielerreichung	Info
1	<a href="#">Tschümperlin</a>	94,3%	5,7   Sehr Gut
2	<a href="#">Tiefenbacher</a>	91,9%	5,6   Sehr Gut
3	<a href="#">Ochsner Shoes</a>	88,5%	5,4   Gut