

## **Studie: Selfstorage-Center 2016**

# **Lagerraum-Preise teils happig - Filialen mit sehr gutem Service und Rabatten vor Ort - Testsieger ist Pickens**

02.05.2016 – 09:00

### Die besten Selfstorage-Center

Testsieger ist Pickens mit dem Qualitätsurteil: "sehr gut". Das Unternehmen bietet den besten Service aller untersuchten Anbieter. Die Vor-Ort-Tests fallen ausgesprochen gut aus. Die Mitarbeiter beraten hier wie auch am Telefon sehr fachkundig sowie individuell. Zudem ist der Internetauftritt unter anderem dank eines hohen Informationswerts der beste im Anbietervergleich. Ein überzeugendes Leistungsspektrum und attraktive Preise führen auch bei der Konditionenanalyse zu einem sehr guten Ergebnis. Den zweiten Rang belegt Rolls Rein (Qualitätsurteil: "gut"). Ausschlaggebend für diese Platzierung sind insbesondere die im Vergleich äußerst günstigen Preise. Mittlere und große Lagerräume (vier bis sechs bzw. sieben bis zwölf Quadratmeter) kosten hier im Schnitt am wenigsten. Der Service verfehlt nur knapp ein gutes Urteil. Die Mitarbeiter vor Ort präsentieren sich freundlich und hilfsbereit. Am Telefon fallen unter anderem die kurzen Wartezeiten positiv auf. Rang drei nimmt Sirius Facilities ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil "gut". Die Preise des Anbieters liegen im Test stets unter dem Branchenschnitt und sind insgesamt die zweitbesten. Die Beratung vor Ort punktet mit ausgesprochen kompetenten und freundlichen Mitarbeitern, die den Kundenbedarf gut ermitteln. Auch sind die untersuchten Lagerboxen stets unkompliziert erreichbar und von den Kunden rund um die Uhr zu betreten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs Selfstorage-Anbieter, die bundesweit über mindestens fünf Filialen verfügten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Tests an verschiedenen Filial-Standorten, am Telefon sowie per E-Mail ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites durchgeführt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 246 Servicekontakte mit den Selfstorage-Anbietern in die Auswertung ein. Im Analysebereich Konditionen erfolgte darüber hinaus eine umfassende Bewertung von Preisangeboten (Standard-Quadratmeterpreise), des Leistungsspektrums sowie der Vertragsbedingungen (Erhebungszeitraum: 11.02.-12.03.2016).