

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Küchenmärkte 2017**

#### **Oft hohe Beratungskompetenz – Vier Unternehmen insgesamt „sehr gut“ – Testsieger ist Küchen Aktuell**

**Hamburg, 09.05.2017** – Schrankelemente, Fronten, Arbeitsplatte, Anschlüsse – wer die Anschaffung einer neuen Küche plant, ist auf kompetente Beratung angewiesen. Auf diese können sich Kunden bei spezialisierten Fachhändlern meist verlassen. Schwächen leisteten sich die Unternehmen eher im Detail. Das zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensender n-tv 13 große Küchenmarkt-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 09.05.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Kundenwünsche im Fokus**

Insgesamt erzielt die Branche ein gutes Ergebnis. Vier Küchenmarkt-Ketten schneiden mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab, die weiteren Anbieter erhalten das Qualitätsurteil „gut“. Dieses erfreuliche Resultat liegt vor allem an der Kompetenz der Mitarbeiter. Sie beraten die Kunden zumeist individuell und gehen detailliert auf deren Wünsche und Vorstellungen ein. Fachfragen rund um die Küchenbestandteile beantworten die freundlichen und hilfsbereiten Berater ausführlich und inhaltlich korrekt.

#### **Vorteil Beratungstermin**

Noch Verbesserungsfähig sind die Wartezeiten. Im Schnitt annähernd dreieinhalb Minuten – in Einzelfällen auch deutlich länger – warten Kunden, bevor sich ein Berater Zeit für sie nimmt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät dem Verbraucher: „Die Vereinbarung eines Beratungstermins, zu dem auch ein exakter Grundriss der Küche mitgebracht wird, ist sinnvoll. So profitiert man von kürzeren Wartezeiten und einer noch individuelleren Beratung.“

#### **Schwachpunkte in den Filialen**

Kleinere Schwächen in Sachen Angebot schmälern trotz eines vielfältigen und breiten Sortiments den Gesamteindruck: Zum einen fehlen in rund einem Drittel der Filialen Produktangaben zu den ausgestellten Küchen, wie etwa Hinweise zu Material, Größe oder verfügbaren Varianten. Zum anderen lässt in der Hälfte der Küchenmärkte die Preiskennzeichnung zu wünschen übrig; auch Aktionsangebote suchen Interessenten häufig vergeblich. In den sauberen und ansprechend gestalteten Verkaufsräumen mangelt es in einigen Fällen auch an Übersichtlichkeit und Orientierungsmöglichkeiten.

#### **Die besten Küchenmärkte**

Testsieger ist Küchen Aktuell mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die ausgesprochen freundlichen und hilfsbereiten Angestellten erfragen ausführlich die Vorstellungen der Kunden zur Küchenplanung und gehen sehr individuell auf deren Wünsche ein. Zudem hat Küchen Aktuell das beste Angebot: Die Auswahl an unterschiedlichen Fronten oder Arbeitsplatten sowie an verschiedenen Marken und Herstellern ist mit am größten.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auch in puncto Filialumfeld belegt der Testsieger den führenden Platz. Sehr groß ist zudem das Angebot an Zusatzservices.

Platz zwei nimmt Meda Küchen ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeiter des Küchenmarktes sind überaus kommunikationsstark und beantworten die Fragen der Kunden sicher und stets korrekt. Außerdem stellen sie unterschiedliche Produktalternativen vor. Die ansprechende Atmosphäre in den Filialen sorgt für ein einladendes Einkaufsumfeld.

Grimm Küchen belegt den dritten Rang (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen überzeugt insbesondere mit außerordentlich kompetenten Beratern, die aktiv ihre Hilfe anbieten und ausführlich Vor- und Nachteile der empfohlenen Küchenelemente vorstellen. Darüber hinaus ist das Küchenangebot sehr vielfältig. Mit dem viertplatzierten Unternehmen Küche & Co erzielt noch ein weiterer Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 große Küchenmarktketten mit mindestens 15 Standorten, die Vor-Ort-Beratungen anbieten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem Beratungskompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, Angebotsvielfalt, Gestaltung der Küchenmärkte, Wartezeiten und Öffnungszeiten sowie Zusatzservices, etwa kostenlose Lieferung und Montage. Insgesamt flossen 130 Servicekontakte in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.