

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

### **Servicestudie Möbelhäuser**

#### **Kundenbedürfnisse werden häufig vernachlässigt – Testsieger ist Möbel Kraft vor Segmüller und Höffner**

**Hamburg, 15.11.2012 (ots)** – Möbelhäuser zeigen sich derzeit besonders werbeaktiv und ringen mit diversen Verkaufsaktionen um die Gunst der Kunden. Doch allen Extras zum Trotz, das zentrale Element, nämlich eine gute Beratung, bleibt oft auf der Strecke, zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchten die Marktforscher den Service von 14 Möbelhäusern, darunter sechs Discounter.

Die Servicequalität der Branche war insgesamt gut. In Bezug auf die Beratung gab es jedoch Verbesserungspotential. „In mehr als der Hälfte der Gespräche erkundigten sich die Mitarbeiter beispielsweise nicht nach den Preisvorstellungen der Interessenten und ließen auch ihre individuellen Wohngegebenheiten außer Acht“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Ein weiteres Defizit waren die sehr langen Wartezeiten auf die Beratung – im Durchschnitt lagen diese bei über fünf Minuten. Zudem gingen die Angestellten selten aktiv auf die Kunden zu.

Das Angebot fiel dagegen bei fast allen Unternehmen gut oder sogar sehr gut aus. So gehörten Möbel aus vielen verschiedenen Materialien in den meisten Geschäften ebenso zum Sortiment wie eine große Auswahl an unterschiedlichen Warengruppen und Stilrichtungen. Weitere Pluspunkte sammelte die Branche durch mehrheitlich saubere und ansprechend gestaltete Filialen. Verbesserungspotenzial boten hingegen die Orientierungsmöglichkeiten in den Häusern.

Im Vergleich zu den Discountern schnitten die Full-Service-Anbieter deutlich besser ab. „Die preiswerten Möbelhäuser lagen nicht nur in puncto Angebot und Filialgestaltung zurück, sondern boten auch bei der Beratung keinen vergleichbaren Service“, so Expertin Möller.

Testsieger und damit „Bestes Möbelhaus 2012“ wurde Möbel Kraft. Das Unternehmen erreichte als einziges ein sehr gutes Serviceurteil und zeichnete sich vor allem durch die kompetenten Mitarbeiter aus. Segmüller belegte Rang zwei und überzeugte unter anderem mit der kürzesten Wartezeit auf eine Beratung und den freundlichen Angestellten. Drittplatzierter wurde Höffner. Die Möbelhaus-Kette bot die umfangreichsten Zusatzservices, wie beispielsweise eine kostenlose Lieferung ab einem bestimmten Warenwert. In der Beratung stellten die Verkäufer zahlreiche Produktalternativen mit Vor- und Nachteilen vor.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 15.11.2012 um 18:35 Uhr.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte von August bis Oktober 2012 den Service von acht Full-Service-Möbelhäusern und sechs Möbel-Discountern. Die Qualität von Service und Beratung wurde im Rahmen von je zehn

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
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

Filialbesuchen vor Ort pro Möbelhaus-Kette erhoben. Insgesamt flossen somit 140 Testwertungen in die Analyse ein. Neben der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter standen das Angebot, die Wartezeiten und die Filialgestaltung auf dem Prüfstand. Auch zusätzliche Services, wie Kinderspielecken und kostenlose Warenlieferungen wurden erhoben.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Telefon: 040 / 27 88 91 48 12  
Mobil: 0170/ 29 33 85 7  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)