

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Polstermöbelspezialisten 2017

Beratung noch mit Verbesserungspotenzial – Service insgesamt „gut“ – Testsieger ist Polster Aktuell

Hamburg, 24.08.2017 – Sofa, Couchgarnitur oder Schlafcouch sind langlebige Konsumgüter – eine Neuanschaffung ist deshalb oft wohlüberlegt. Verbraucher, die eine gute Fachberatung und ein breites Angebot suchen, werden in Polstermöbel-Fachgeschäften oft fündig. Allerdings gibt es auch hier Schwächen bei der Kundenorientierung. Das zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches sieben Fachmarktketten für Polstermöbel getestet hat.

Insgesamt ist die Servicequalität der Polstermöbelspezialisten auf einem guten Niveau. Drei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, drei weitere schneiden mit „gut“ ab. Lediglich ein Unternehmen fällt mit dem Qualitätsurteil „befriedigend“ gegenüber der Konkurrenz ab.

Beratungen kompetent, aber auch mit Schwächen

Insgesamt zeigen die Mitarbeiter gute Fachkenntnisse – mit wenigen Einschränkungen. So geben die motivierten Mitarbeiter glaubwürdige und fast ausnahmslos korrekte Auskünfte. Auch die Vorstellung der Produkte ist in 80 Prozent der Fälle umfassend. Positiv fällt zudem auf: Das Personal nimmt sich in der Regel ausreichend Zeit für die Kundengespräche. Der Test deckt allerdings auf, dass der Kundenbedarf in den Beratungen teilweise zu kurz kommt: In fast der Hälfte der Fälle werden die Preisvorstellungen der Interessenten außer Acht gelassen; in mehr als jedem vierten Gespräch wird deren Bedarf nicht ausreichend erfragt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein große Stärke der Polstermöbelspezialisten sind deren kompetente und freundliche Mitarbeiter. Steht der Kunde aber zu wenig im Mittelpunkt, leidet auch die Beratungsqualität; diese Gespräche fallen wenig individuell aus.“

Große Angebotsvielfalt

Ein breites Angebot an Warengruppen in unterschiedlichen Designs und Stilrichtungen, zudem nahezu überall eine vielfältige Auswahl an Materialien wie Leder, Velours oder Microfaser kennzeichnen die Polstermöbel-Fachgeschäfte. „Das gute, teils sogar sehr gute Angebot in Verbindung mit einladend gestalteten, sehr sauberen Räumlichkeiten können häufig für ein angenehmes Einkaufserlebnis sorgen“, so Marktforschungsexperte Markus Hamer. Verbessert haben sich im Vergleich zur Vorstudie 2015 zudem die Wartezeiten: Im Schnitt müssen Kunden aktuell nur noch knapp zweieinhalb Minuten auf eine Beratung warten.

Die besten Polstermöbelspezialisten

Testsieger ist Polster Aktuell mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die sehr freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter der Fachmarktkette beantworten Fragen zu den Polstermöbeln fachlich korrekt, vollständig und gut verständlich. Auch gehen sie ausführlich auf Kundenwünsche ein. Die Geschäfte sind attraktiv gestaltet und bieten eine große Marken- und Herstellerwahl. Polster Aktuell offeriert zudem kundenfreundliche

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:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Zusatzservices, etwa die von jeder getesteten Filiale angebotene Lieferung und Montage.

Platz zwei nimmt Kabs Polsterwelt ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In puncto Angebotsvielfalt ist das Unternehmen im Anbietervergleich führend. Auch gehen die sehr freundlichen Mitarbeiter im Kundengespräch kompetent auf den Nutzen der Produkte ein. Kunden müssen im Test durchschnittlich weniger als anderthalb Minuten auf eine Beratung warten. Das positive Einkaufsumfeld zeichnet sich unter anderem durch barrierefreie Gestaltung und gute Orientierungsmöglichkeiten aus.

Trösser belegt den dritten Rang, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Beratungskompetenz ist hier am höchsten; die Mitarbeiter erfragen gezielt den Bedarf der Kunden und gehen individuell auf deren Vorstellungen ein. Auch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals fallen positiv ins Gewicht. Das Produktangebot überzeugt unter anderem mit einer großen Auswahl an verschiedenen Materialien.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Fachmarktketten für Polstermöbel, die hierzulande mit mindestens sechs Filialen präsent sind. 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 Filialen, Wartezeiten und Öffnungszeiten sowie Zusatzservices, etwa die kostenlose Annahme und Entsorgung von Altmöbeln. Insgesamt flossen 70 Servicekontakte mit den Polstermöbelspezialisten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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.