

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Möbelhäuser 2019

Einrichtungshäuser mit guten Noten – Zufriedene, aber preisbewusste Kunden – Höffner ist beliebtestes Möbelhaus

Hamburg, 18.04.2019 – Die meisten Möbelhaus-Ketten können sich über eine zufriedene Kundschaft freuen. Ein Erfolgsgarant ist der Kundenservice, der aber nicht automatisch für Umsatz sorgt – der Möbelkauf ist längst nicht immer der Grund des Besuchs. Das zeigt eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.04.2019, 18:35 Uhr*).

Kundenservice als Stärke der Möbelhäuser

Die Mehrzahl der befragten Kunden zeigt sich mit ihrem Möbelhaus zufrieden: 13 der 17 Unternehmen erzielen ein gutes Gesamturteil. Die Branche kann damit das positive Ergebnis der letzten Kundenbefragung bestätigen. Eine geringere Kundenzufriedenheit verzeichnen allerdings die Möbelhaus-Discounter: Die Hälfte der zu dieser Kategorie zählenden Unternehmen schneidet nur mit „befriedigend“ ab.

Eine große Stärke der Möbelhäuser ist der Kundenservice. Aspekte wie die Freundlichkeit und Aufmerksamkeit der Mitarbeiter, der Umgang mit Umtauschwünschen, Kinderspielangebote oder Öffnungszeiten sorgen insgesamt für eine hohe Zufriedenheit: Über 81 Prozent der Befragten zeigen sich mit dem Kundenservice zufrieden. Letztlich erzielen alle Möbelhäuser hier ein gutes – in einem Fall sogar ein sehr gutes – Ergebnis.

Preissensible Kunden

Beratung, Service oder Filialgestaltung sind nur eine Seite der Medaille – die Verbraucher zeigen sich auch sehr preisbewusst. Für mehr als die Hälfte der Befragten (53,4 Prozent) stellen günstige Preise oder ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis einen wichtigen Grund bei der Möbelhaus-Wahl dar – kein Aspekt wiegt schwerer. Dabei äußern mehr als drei Viertel der Befragten ihre Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis in ihrem Möbelhaus.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht immer steht beim Möbelhausbesuch eine Neuanschaffung im Fokus, nicht selten wollen sich die Verbraucher lediglich Inspirationen holen. Nur wenn es dem Möbelhaus gelingt von der Beratung über das Angebot bis hin zum Service Zufriedenheit zu schaffen, werden aus den Besuchern auch Käufer – und im besten Fall Stammkunden.“

Die beliebtesten Möbelhäuser

Sieger und damit beliebtestes Möbelhaus ist Höffner (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen erhält im Anbietervergleich die besten Bewertungen in puncto Beratungskompetenz, Filialgestaltung sowie Lieferung und Montage. Sehr positiv wird auch das Produktangebot gesehen, mit dem sich 93 Prozent der Befragten zufrieden zeigen. Höffner bietet zudem aus Kundensicht den zweitbesten Kundenservice.

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, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang zwei platziert sich Segmüller, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Möbelhaus erzielt Top-3-Bewertungen hinsichtlich Filialgestaltung sowie Lieferung und Montage. In den weiteren Bereichen ist die Zufriedenheit fast durchweg überdurchschnittlich. Zudem zeigen die Kunden eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft – der Net Promoter Score (NPS) fällt mit +35,0 am dritthöchsten aus.

Den dritten Rang belegt Möbel Kraft (Qualitätsurteil: „gut“). Die Kundenzufriedenheit mit der Beratungskompetenz fällt vergleichsweise hoch aus – 84 Prozent der Befragten bewerten diese positiv. Bei der Lieferung und Montage erreicht das Unternehmen Rang zwei. Hinzu kommt eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung (NPS: +30,0).

Dänisches Bettenlager (Qualitätsurteil: „gut“) erzielt den ersten Platz unter den Möbel-Discountern (gesamt: Rang fünf). Die Kunden zeigen sich hier mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis – 84 Prozent positive Bewertungen – zufriedener als die Kunden aller anderen Möbelhäuser. Im Vergleich mit den weiteren Möbelhaus-Discountern erreicht das Unternehmen durchweg Top-3-Platzierungen und belegt in puncto Beratungskompetenz und Kundenservice den ersten Rang.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.976 Bewertungen von Möbelhaus-Kunden ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Beratungskompetenz, Produktangebot, Kundenservice, Filialgestaltung sowie Lieferung und Montage. Darüber hinaus flossen Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Möbelhäuser berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 17 von 29 bewerteten Unternehmen zu.

Veröffentlichung 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.