

## PRESSEMITTEILUNG

### **Servicestudie: Fachmärkte Bodenbeläge/Heimtextilien 2019**

#### **Renovierungsprojekte oft in guten Händen – Beratungen in den Fachmärkten überzeugt – Testsieger ist Hammer**

**Hamburg, 16.07.2019** – Ob frischer Look in alten Wänden oder Ausstattung der neuen Immobilie – der richtige Bodenbelag und stilvoller ausgewählte Heimtextilien können den Wohlfühlfaktor im eigenen Zuhause deutlich steigern. Eine gute Beratung ist dabei besonders für Laien, aber auch für Do-it-yourself-Heimwerker von großer Bedeutung. Wie sich die großen Fachmarktspezialisten hier schlagen, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität: Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der DIY-Zeitschrift selber machen sieben Fachmarkt-Ketten für Bodenbeläge und Heimtextilien getestet.

#### **Kompetente Beratung in den Fachmärkten**

Wer eine gute Beratung sucht, ist in vielen Fachmärkten gut aufgehoben: Die Mitarbeiter beantworten im Test die Fragen der Kunden fast ausnahmslos korrekt sowie zumeist strukturiert und inhaltlich auch für Laien verständlich. Die Auskünfte fallen häufig individuell und bedarfsgerecht aus. Das motivierte Personal punktet zudem mit Freundlichkeit und nimmt sich in der Regel Zeit für die Kunden. Diese positiven Ergebnisse sind mitentscheidend für das insgesamt gute Serviceniveau der Branche: Die drei erstplatzierten Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“. Bei drei weiteren Anbietern fällt das Gesamtergebnis gut aus; lediglich eine Fachmarkt-Kette kommt über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus.

#### **Großes Produktsortiment**

Die Fachmärkte warten mit einer großen Auswahl an Bodenbelägen und Heimtextilien auf – vor allem elastische Böden, Laminat und Teppichböden sind in vielfältigen Varianten vorhanden. Wermutstropfen: Im Schnitt müssen Kunden über fünf Minuten auf eine Beratung warten – in Einzelfällen kommt es im Test noch zu deutlich längeren Wartezeiten. Auch die Öffnungszeiten der Fachmärkte sind teils kürzer und damit weniger kundenorientiert als in anderen Branchen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Neben den sehr fachkundigen Beratungen und dem umfangreichen Produktangebot können auch die oft einladenden und sauberen Filialen punkten.“ Hamer ergänzt: „Unterschiede gibt es beispielsweise bei den Zusatzservices – ein Lieferservice-Angebot ist fast Branchenstandard, aber nur die besten Unternehmen bieten oft weitere Extras an, wie eine Beratung beim Kunden zu Hause und einen Werkzeugverleih.“

#### **Die besten Fachmärkte für Bodenbeläge/Heimtextilien**

Als Testsieger geht Hammer mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Die motiviert und authentisch auftretenden Mitarbeiter beraten inhaltlich sehr verständlich und die Gespräche sorgen beim Kunden oft für einen Mehrwert über das Kernanliegen hinaus. Das Unternehmen punktet zudem mit dem besten Angebot: Die Filialen verfügen über ein breites,

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
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

vielfältiges Sortiment an Bodenbelägen sowie Heimtextilien. Auch ist die Ware deutlich mit Produktmerkmalen und Preisen ausgezeichnet.

Den zweiten Rang erzielt Kibek (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter überzeugt unter anderem mit korrekten sowie vollständigen Auskünften und einer individuellen, bedarfsgerechten Beratung. Das Personal fällt durch seine freundliche, motivierte Art auf und reagiert auf Beschwerden kundenorientiert. Zudem punkten die Filialen mit ansprechender Gestaltung und Sauberkeit.

Rang drei belegt TTM (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die freundlichen und kompetenten Angestellten bieten den Kunden zumeist aktiv ihre Hilfe an, sodass die Wartezeiten bis zur Beratung hier verhältnismäßig kurz sind. Alle getesteten Filialen verfügen über ein Lieferservice-Angebot und einen Werkzeugverleih; auch eine Beratung beim Kunden zu Hause ist oft möglich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben große Fachmarktketten für Bodenbeläge und Heimtextilien. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Analysiert wurden unter anderem Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, Angebot, anfallende Wartezeiten, Qualität des Filialumfelds und vorhandene Zusatzservices, wie Werkzeugverleih oder Beratungsangebot beim Kunden. Insgesamt flossen 70 Servicekontakte mit den Fachmarkt-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
DISQ im Auftrag von n-tv und selber machen

Online unter: [www.n-tv.de/ratgeber/tests](http://www.n-tv.de/ratgeber/tests) und [www.disq.de](http://www.disq.de)

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@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](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.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. Über 2.000 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.