

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Möbelhäuser 2020

Gute Kundenorientierung in den Filialen – Beratungen auf hohem Serviceniveau – Testsieger ist Porta

Hamburg, 13.05.2020 – In vielen Möbelhäusern wird der Service großgeschrieben. Dabei sind kompetente Berater eine wichtige Säule der guten Kundenorientierung. Negativ fielen in der Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität allerdings die langen Wartezeiten auf. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ noch vor Beginn der zeitweiligen Beschränkungen 16 Möbelhaus-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.05.2020, 18:35 Uhr und www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Teils sehr guter Service; Möbel-Discounter schwächer

Fünf der 16 untersuchten Möbelhaus-Ketten erzielten das Qualitätsurteil „sehr gut“ – allesamt Full-Service-Möbelhäuser. Unterschiede zeigten sich vor allem in puncto Angebotsvielfalt, Filialumfeld und Zusatzservices – in allen Bereichen schnitten insbesondere die Möbel-Discounter weniger gut ab. Während die Gesamtbranche ein gutes Serviceniveau bot, erreichten die Discount-Unternehmen ein befriedigendes Ergebnis.

Fachkundige Beratungen

Das vielfältige Angebot in puncto Warengruppen, Materialien und Stilrichtungen war eine Stärke der Möbelhäuser; für ein gutes Ergebnis sorgten insbesondere aber auch die Mitarbeiter. Sie traten motiviert und freundlich auf und bewiesen ihre Kompetenz: Im Test beantworteten sie Fragen der Kunden fast ausnahmslos korrekt. Viel Licht, aber auch etwas Schatten: Die Vorstellung von Produktalternativen wurde häufiger vernachlässigt und die Beratungen fielen nicht immer ausführlich aus.

Ärgerlich lange Wartezeiten

Im Schnitt über fünf Minuten mussten Kunden auf eine Beratung warten, in Einzelfällen auch erheblich länger. Dabei fiel auch negativ auf, dass in mehr als 50 Prozent der Fälle die Mitarbeiter nicht aktiv auf den Kunden zugehen, um Hilfe anzubieten. An den Kassen klappte es dagegen relativ zügig: Gut 75 Sekunden standen die Kunden hier durchschnittlich an, bis sie ihren Einkauf bezahlen konnten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Kompetente Mitarbeiter, eine große Auswahl und ein ansprechendes Ambiente sind sehr gute Voraussetzungen, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen. Lange Wartezeiten bis zur Beratung können allerdings für Frust sorgen und schmälern den guten Gesamteindruck.“

Die besten Möbelhäuser

Testsieger der Servicestudie ist Porta mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die ausgesprochen freundlichen Mitarbeiter der Möbelhaus-Kette gingen in den Beratungen bedarfsgerecht und verständlich auf die Kundenanliegen ein. Sie gaben im Test ausnahmslos korrekte und meist umfassende Auskünfte und

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

sorgten dabei für eine sehr angenehme Gesprächsatmosphäre. Das Unternehmen punktete unter anderem auch mit kurzen Wartezeiten an der Kasse sowie einem Gastronomiebereich in allen getesteten Filialen.

Auf Platz zwei positioniert sich Höffner (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Möbelhaus-Kette offerierte das insgesamt vielfältigste Angebot: Eine sehr breite Auswahl an unterschiedlichen Warengruppen sowie Stilrichtungen kennzeichnete das Sortiment. Die kompetenten Berater überzeugten mit inhaltlich sicheren Auskünften und individuell geführten Kundengesprächen. Die getesteten Möbelhäuser waren ansprechend gestaltet und boten gute Orientierungsmöglichkeiten.

Rang drei belegt Segmüller (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeiter boten den Kunden oft aktiv die Hilfe an und sorgten, etwa mit einer angenehmen Gesprächsatmosphäre, für ein positives Beratungserlebnis. Auch mit Beschwerden gingen die Angestellten sehr professionell um. Die Filialen des Unternehmens punkteten mit ansprechender Gestaltung und Sauberkeit.

Das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern sich zudem Möbel Kraft auf Rang vier und das fünftplatzierte Unternehmen Möbel Martin. Bester Möbel-Discounter im Test ist Sconto mit dem Qualitätsurteil „gut“. In dieser Kategorie belegt Roller Platz zwei vor Poco Einrichtungsmärkte auf dem dritten Rang (beide ebenfalls noch mit dem Qualitätsurteil „gut“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 große Möbelhaus-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in einzelnen Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen sowie kundenfreundliche Extras, wie das Vorhandensein eines Liefer- und Montageservices. Es flossen insgesamt 160 Servicekontakte mit den Möbelhäusern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: 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
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.