

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Polstermöbelspezialisten 2021

Gutes Serviceniveau im Polstermöbelfachhandel – Vier Unternehmen „sehr gut“ – Testsieger ist Uni Polster

Hamburg, 27.08.2021 – Auch im Wohnsegment ist E-Commerce längst etabliert. Doch geht es um Polstermöbel, wollen viele Verbraucher auf eine persönliche Beratung und die obligatorische Sitzprobe auf der Couch oder dem Sessel nicht verzichten. Ob der Fachhandel nach monatelangen Beschränkungen für die Rückkehr der Kunden gut gerüstet ist, zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat sieben Fachmarkt-Ketten für Polstermöbel getestet.

Professionelle und kompetente Beratungen

Die Branche beweist mit 78,6 Punkten eine gute Kundenorientierung. Vier Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei weitere sind gut und nur ein Unternehmen kommt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

Ein entscheidender Pluspunkt für das Branchenergebnis sind die häufig sehr kompetenten Beratungen. Die freundlichen und motivierten Mitarbeiter überzeugen mit ihrem Fachwissen und inhaltlich verständlichen sowie strukturierten Antworten. Verbesserungspotenzial zeigt das Personal allerdings noch in der gezielten Erfragung des Kundenbedarfs, was ein wichtiger Faktor für die Individualität der Beratung darstellt.

Großes Angebot, ansprechendes Einkaufsumfeld

Ob hinsichtlich verschiedener Hersteller bzw. Marken, Materialien oder Polsterungen – die getesteten Fachmärkte verfügen insgesamt über eine sehr große Angebotsvielfalt. Und das in einem angenehmen Ambiente: Ansprechend gestaltete und saubere Filialräumlichkeiten sind fast ein Markenzeichen der Polstermöbelspezialisten. Eine weitere Servicestärke zeigt sich bei den angebotenen Zusatzservices. Als – teils sogar kostenfreie – Extras bieten die meisten Filialen beispielsweise die Lieferung und Montage sowie die Entsorgung alter Polstermöbel an.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Polstermöbelspezialisten erreichen ein ausgesprochen hohes Servicelevel. Nach langen Monaten der Einschränkungen ist dies sicherlich ein guter Weg, um die Kundenerwartungen zu erfüllen und damit die Konsumbereitschaft zu fördern.“

Die servicestärksten Polstermöbelspezialisten

Testsieger ist Uni Polster mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Filial-Mitarbeiter gehen aktiv auf die Kunden zu und beantworten Fragen fachlich ausnahmslos korrekt und vollständig. Auch Produktwünsche der Kunden erfragen sie detailliert und stimmen ihre Beratung passgenau darauf ab. Dabei sind sie sehr freundlich und reagieren auch bei Beschwerden professionell. Kurze Wartezeiten sowie viele kundenorientierte Zusatzservices runden das sehr positive Gesamtbild ab.

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

Den zweiten Rang belegt Polster Aktuell (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeiter nehmen sich Zeit für die Kunden, gestalteten die Beratungen individuell und treten souverän auf. Das Angebot in den Filialen ist sehr vielfältig, etwa auch in puncto verschiedener Polsterungen. Eine weitere Stärke stellen die kostenlosen Zusatzservices dar, zu denen etwa die Lieferung und der Aufbau der Polstermöbel sowie auch die Mitnahme von Altmöbeln zählen.

Rang drei nimmt Kabs Polsterwelt ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Filialen sind ansprechend gestaltet, sauber und verfügen über ausreichend Orientierungsmöglichkeiten. Das sehr vielfältige Angebot punktet zum Beispiel mit einer großen Auswahl an Warengruppen sowie an Stil- und Designvarianten. Ein weiterer Pluspunkt sind die im Vergleich kürzesten Wartezeiten bis zur Beratung, welche von kompetenten Mitarbeitern durchgeführt werden.

Weitere Polstermöbelspezialisten im Test: Trösser („sehr gut“), Polstermöbel Fischer und Multipolster (beide „gut“) sowie Seats and Sofas („befriedigend“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben auf Polstermöbel spezialisierte Fachmarkt-Ketten mit bundesweit mindestens fünf Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, das Filialumfeld, die Wartezeiten sowie kundenorientierte Extras, etwa ein Lieferservice oder die Option einer Null-Prozent-Finanzierung. Es flossen 70 Servicekontakte mit den Polstermöbelspezialisten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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

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.