

## **PRESEMITTEILUNG**

### **Servicestudie Küchenmärkte 2013**

#### **Kompetente Berater, ausbaufähiges Angebot – Testsieger ist Grimm Küchen vor Küchen Keie und Asmo Küchen**

**Hamburg, 23.04.2013 (ots)** – Ob Spüle, Induktionsherd oder gleich eine ganze Einbauküche – Kunden investieren oft viel Geld in eine funktionelle, aber auch wohnliche Kücheneinrichtung. Von Küchenfachmärkten erwarten Verbraucher neben akzeptablen Preisen daher auch einen hervorragenden Service. Welche Anbieter nicht nur durch ein breites Sortiment, sondern auch durch eine freundliche und kompetente Beratung überzeugen, hat eine aktuelle Studie analysiert. Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 19 große Unternehmen mit mehreren Filialen.

Insgesamt war die Servicequalität der Küchenmärkte gut. Durchweg positiv fiel auf, wie freundlich und hilfsbereit die Angestellten die Kunden bedienten. Auch in Sachen Kompetenz schnitten die Berater sehr gut ab. Die Mitarbeiter waren sehr motiviert und boten eine souveräne und glaubwürdige Beratung. Inhaltliche Fehler, wie zum Beispiel falsche Angaben zur Höhe einer Arbeitsplatte, kamen nur selten vor. „Beinahe jeder fünfte Angestellte ging allerdings nicht vollständig auf alle Kundenfragen ein“, erläutert die Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts, Bianca Möller. „Vor allem Interessenten, die ohne Termin in den Filialen erschienen, mussten bei der Beratung Abstriche in Kauf nehmen. Bei im Vorfeld telefonisch vereinbarten Küchenberatungen wurden die Testkäufer deutlich umfangreicher und tiefergehender beraten.“

Ausbaufähig zeigte sich zudem das Angebot der Küchenmärkte. Die Kunden konnten zwar in fast allen Märkten Küchenfronten und Arbeitsplatten in unterschiedlichen Ausführungen begutachten, eine Auswahl von verschiedenen Herstellern – beispielsweise auch bei Elektrogeräten oder Spülen – gab es jedoch nicht in allen Filialen. „An den Ausstellungsstücken fanden sich außerdem häufig keine Hinweise zu Größen, zum Preis oder zu Farbvarianten des Produktes“, so Service-Expertin Möller. Nur gut jede dritte Filiale zeichnete ihre Küchenmöbel gut sichtbar mit Preisen aus. Ein weiteres Manko waren die kurzen Öffnungszeiten: Viele Filialen hatten werktags nur acht Stunden geöffnet.

Grimm Küchen ging als „Bester Küchenmarkt 2013“ aus der Studie hervor. Das Unternehmen überzeugte vor allem durch die beste Angebotsvielfalt und sehr kompetentes Verkaufspersonal, das auch auf Kundenbeschwerden professionell reagierte. Ansprechend gestaltete Filialen trugen ebenfalls zum Testsieg bei. Den zweiten Platz erreichte Küchen Keie – besonders dank seiner angebotenen Zusatzleistungen. In allen Filialen wurde den Testkunden ein Hausbesuch mit Aufmaß oder die kostenlose Lieferung der Küche aktiv angeboten. Auf dem dritten Rang landete Asmo Küchen. Hier gingen die Mitarbeiter besonders aktiv auf die Kunden zu, auf eine Beratung wartete man im Schnitt nicht einmal eineinhalb Minuten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen und Wohnen, Dienstag, 23.04.2013 um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bei allen 19 Anbietern führte das Deutsche Institut für Service-Qualität je zehn verdeckte Besuche vor Ort in mehreren Filialen durch. Insgesamt flossen 190 Kundenkontakte in die Analyse ein. Überprüft wurden die Qualität des Umfeldes, das Angebot, die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, Wartezeiten sowie attraktive Zusatzservices.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)