

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Möbelhäuser 2015

#### **Wartezeiten ein großes Manko – oft kompetentes und freundliches Personal – Testsieger ist Höffner**

**Hamburg, 31.03.2015** – Der Service der großen Einrichtungshäuser konnte insgesamt überzeugen, weniger kundenorientiert zeigten sich die Möbel-Discounter – dies deckte der aktuelle Test von 14 Unternehmen auf, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Fast viereinhalb Minuten – so lange mussten die Kunden in den getesteten Möbelhäusern durchschnittlich auf eine Beratung warten. In Einzelfällen dauerte es sogar über zehn Minuten. Die langen Wartezeiten stellten sich damit als ein Schwachpunkt im Service der Möbelhäuser heraus.

Wer im Möbelhaus auf eine fachkundige Beratung Wert legte, wurde aber selten enttäuscht. Die Kompetenz der Mitarbeiter fiel insgesamt erfreulich gut aus. In nahezu allen Gesprächen erhielten die Kunden korrekte Auskünfte. Auch gingen die Angestellten in annähernd 80 Prozent der Fälle vollständig auf die jeweiligen Anliegen ein und traten dabei in der überwiegenden Zahl motiviert und souverän auf.

Das Personal der Möbelhäuser konnte darüber hinaus mit Freundlichkeit punkten. Doch auch Verbesserungspotenzial offenbarte sich im direkten Kontakt mit den Kunden: So war der Umgang mit Beschwerden nicht immer professionell und serviceorientiert. Auf eine Entschuldigung für Unannehmlichkeiten warteten die Kunden beispielsweise in 40 Prozent der Fälle vergeblich.

Das Serviceergebnis der Branche fiel im Durchschnitt befriedigend aus und verschlechterte sich gegenüber der Vorstudie leicht (2015: 69,6 Punkte, 2012: 70,5 Punkte). „Während die getesteten Full-Service-Anbieter fast durchweg eine gute Kundenorientierung zeigten, war die Serviceleistung der untersuchten Möbel-Discounter nur befriedigend“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Ein deutlicher Verbesserungsbedarf zeigte sich etwa bei der Kompetenz der dortigen Mitarbeiter. Zu häufig wurde nur oberflächlich beraten, ohne individuell auf die Kunden einzugehen oder Produktvor- und -nachteile umfassend zu erläutern. Auch gaben die Discounter-Angestellten nicht in allen Fällen korrekte Auskünfte.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 31.03.2015, 18:35 Uhr.*

Höffner ging als Testsieger „Möbelhäuser 2015“ aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen erzielte als einziges Möbelhaus das Qualitätsurteil „sehr gut“. Als große Stärke kristallisierte sich die Kompetenz der Mitarbeiter heraus. Sie gaben stets vollständig und korrekt Auskunft, gingen gezielt auf die individuellen Wünsche der Kunden ein und informierten über die Vor- und Nachteile der Produkte. Die Angestellten punkteten mit Freundlichkeit und reagierten auch im Beschwerdefall kundenorientiert. Das Angebot überzeugte ebenso: Das Möbelhaus offerierte die insgesamt größte Vielfalt an Warengruppen. Auf den Plätzen zwei und drei platzierten sich Möbel Kraft und Segmüller, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“.

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:

Bianca Möller, Markus Hamer

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

Als servicebester Möbel-Discounter schnitt Tejo's SB Lagerverkauf ab. Das Unternehmen verfügte über ein gutes Warenangebot und profilierte sich mit den kürzesten Wartezeiten an der Kasse. Auch gingen die freundlichen Angestellten in über der Hälfte der Besuche aktiv auf den Kunden zu und boten ihre Hilfe an. In der Gruppe der Möbeldiscounter belegten Sconto SB und Dänisches Bettenlager die Plätze zwei und drei.

Im Rahmen der Studie untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität 14 bedeutende und umsatzstarke Möbelhäuser, darunter acht Full-Service-Möbelhäuser sowie sechs Möbel-Discounter. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Gestaltung der Räumlichkeiten, die Wartezeiten sowie Zusatzservices, beispielsweise das Angebot der kostenlosen Lieferung. Insgesamt flossen 140 Servicekontakte in die Auswertung ein.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

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

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

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