

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Küchenmärkte 2015

Kompetente Beratungen, freundliches Personal: Branche bewies gute Servicequalität – vier Anbieter „sehr gut“

Hamburg, 28.04.2015 – In Küchenmärkten erwarten den Kunden fachkundige Beratungen, dennoch wies der Service auch Defizite auf. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie von 17 Küchenmarkt-Filialketten, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Eine Küche kauft man nicht alle Tage – die Anschaffung will also wohlüberlegt und die neue Küche gut geplant sein. Der Fachhandel ist deshalb oft eine wichtige Anlaufstelle für Interessenten. Zu Recht, wie die Servicestudie belegt: Die Branche bot eine insgesamt gute Servicequalität. Dabei schnitten vier Filialanbieter mit „sehr gut“, die weiteren 13 mit „gut“ ab.

Insbesondere die Kompetenz der Mitarbeiter überzeugte: Die Angestellten erläuterten den Kunden umfassend die Vor- und Nachteile der Küchenmodelle und gingen fast immer vollständig auf Kundenfragen ein. Zu einer fehlerhaften Aussage kam es nur in gut vier Prozent aller Fälle. Einen Schwachpunkt der Beratungsgespräche stellte allerdings die Bedarfsanalyse dar. „Nicht immer erfragten die Mitarbeiter gezielt die gewünschte Nutzung, etwa als Wohnküche, und die preislichen Vorstellungen der Interessenten. In diesem Punkt erzielten die Küchenmärkte insgesamt kein gutes Ergebnis“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Dass der Service groß geschrieben wurde, zeigte sich auch im Verhalten der Mitarbeiter. Statt auf miesepetrigem Verkäufer stießen die Kunden im Test in den meisten Fällen auf ausgesprochen freundliches und hilfsbereites Personal. Auch der Umgang mit Beschwerden war über alle Anbieter gesehen professionell. Markforschungsexpertin Bianca Möller weist auf ein weiteres erfreuliches Ergebnis hin: „Die Anbieter konnten oft mit kundenfreundlichen Zusatzservices aufwarten. Alle Küchenmärkte boten beispielsweise Hausbesuche mit Küchenaufmaß an, und auch die kostenlose Lieferung und Montage war eher die Regel als die Ausnahme“.

Zudem überzeugte insgesamt die Angebotsvielfalt. Nicht besonders kundenorientiert war allerdings die Tatsache, dass bei vielen Produkten eine Preisauszeichnung fehlte. Auch Aktionsangebote waren nicht überall verfügbar.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 28.04.2015, 18:35 Uhr.

Grimm Küchen ging mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger der Servicestudie hervor. Der Anbieter punktete insbesondere mit der sehr guten Kompetenz und Kommunikationsstärke seiner Mitarbeiter: Sie gaben stets korrekte Auskünfte, traten motiviert, hilfsbereit und freundlich auf und nahmen sich ausgesprochen viel Zeit für die Kunden. Das Unternehmen profilierte sich zudem mit einem vielfältigen Angebot. Den zweiten Rang nahm Küchen Keie mit einem sehr guten Gesamturteil ein. Die kompetenten Mitarbeiter beantworteten Fragen stets korrekt und analysierten gezielt die Bedürfnisse der Kunden. Auch reagierten sie professionell auf Beschwerden. Küchen Keie bot die umfangreichsten Zusatzservices an, beispielsweise eine kostenlose Altgeräteentsorgung. Auf dem dritten Rang platzierte sich Meda Küchen mit einem ebenfalls sehr guten Resultat. Die Mitarbeiter zeichneten sich durch

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

Freundlichkeit und Kompetenz aus, wobei sie die Bedürfnisse der Kunden detailliert erfragten und individuelle Lösungen anboten. Auch das Angebot fiel im Anbietervergleich gut aus. Neben den drei Erstplatzierten sicherte sich auch Küchen Aktuell auf Rang vier das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Im Rahmen der Studie untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität 17 Küchenmarkt-Filialketten. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices, beispielsweise Hausbesuch mit Aufmaß oder kostenlose Montage. Insgesamt flossen 170 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
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.