

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Polstermöbelspezialisten 2015

Kundenberater punkten mit Freundlichkeit und Kompetenz – ärgerliche Wartezeiten – Testsieger ist Trösser

Hamburg, 04.08.2015 – Beim Polstermöbelkauf ist der Verbraucher im Fachhandel oft gut aufgehoben. Zu häufig müssen sich die Kunden in den Filialen aber in Geduld üben. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das sieben Fachmarktketten für Polstermöbel getestet hat.

Gesamtergebnis „gut“

Unfreundliches Verkaufspersonal in muffigen Ausstellungsräumen? Dieses Klischee kann die Branche eindrucksvoll widerlegen. Der Service der Polstermöbelspezialisten erweist sich im Test als insgesamt gut. Dabei überzeugen insbesondere die Beratungen: Zum einen treten die Mitarbeiter in der Regel sehr freundlich, hilfsbereit und motiviert auf, zum anderen überzeugt auch deren Fachkundigkeit.

Die Mitarbeiter fragen die Kunden jedoch zu selten nach deren Preis- und Produktvorstellungen. „Obwohl die Beratungen meist ohne Zeitdruck erfolgen, mangelt es oft an Individualität, also an einer fehlenden Orientierung am Kundenbedarf. Hier besteht noch Verbesserungspotenzial“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Ansprechende Filialen – Wartezeiten ein Ärgernis

Lob erntet auch das Einkaufsumfeld. Die Filialen sind sauber und zumeist ansprechend sowie überwiegend barrierefrei gestaltet. Auch kostenlose Parkplätze stehen meist in ausreichender Zahl zu Verfügung. Fehlende Orientierungsmöglichkeiten und eine teils unübersichtliche Warenpräsentation bieten dagegen Anlass für Kritik. Als größte Schwäche der Polstermöbelspezialisten erweisen sich allerdings die zu langen Wartezeiten. Bis zur Beratung müssen sich die Kunden im Test durchschnittlich mehr als vier Minuten gedulden, in Einzelfällen sogar bis zu 20 Minuten.

Die drei besten Unternehmen

Als Testsieger geht Trösser mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen überzeugt mit kompetenten und motivierten Mitarbeitern, die Fragen korrekt und meist vollständig beantworten. Sie beraten individuell und ohne Zeitdruck und erfragen dabei gezielt den Kundenbedarf. Positiv ist auch der kundenorientierte Umgang mit Beschwerden. Das Filialumfeld, zu dem etwa die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten zählen, schneidet im Anbietervergleich am besten ab. Den zweiten Rang nimmt Polstermöbel Fischer mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis ein. Das Unternehmen punktet mit den vergleichsweise längsten Öffnungs- sowie kürzesten Wartezeiten. Die Mitarbeiter gehen aktiv auf die Kunden zu und stellen in den Beratungen den Produktnutzen heraus. Die Filialen bieten ein ausgesprochen vielfältiges Warensortiment. Zum Service zählt zudem ein kostenfreier Liefer- und Montageservice. Rang drei belegt Uni Polster (Qualitätsurteil: „gut“). Das sehr freundliche und hilfsbereite Personal nimmt sich viel Zeit für die Gespräche mit den Kunden, erfragt deren Wünsche und präsentiert verschiedene Alternativen. Viele Filialen von Uni Polster bieten auch Zusatzservices wie eine Inzahlungnahme von Altmöbeln.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben bedeutende Fachmarktketten für Polstermöbel mit jeweils mindestens sechs deutschen Standorten unter einem einheitlichen Markenauftritt. Basis der Servicestudie bildeten jeweils 10 verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices wie kostenlose Lieferung und Montage. Insgesamt flossen 70 Servicekontakte in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@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.