

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Möbelhäuser 2017

Angebot und Beratungskompetenz top – Teils Kundenfrust durch lange Wartezeiten – Testsieger ist Höffner

Hamburg, 06.04.2017 – Kundenorientierung wird in Möbelhäusern groß geschrieben; negative Ausreißer leistet sich im Gesamtergebnis kein Unternehmen. Wermutstropfen: Wer eine Beratung benötigt, wird oft auf eine Geduldprobe gestellt. Das zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 14 Möbelhaus-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 06.04.2017, 18:35 Uhr*).

Gutes Serviceniveau

Zwei Möbelhäuser erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs weitere sind „gut“. Vor allem in puncto Angebotsbreite und Filialumfeld schneiden die Full-Service-Möbelhäuser deutlich besser ab als die Möbel-Discounter. Weiterer Pluspunkt: Zusatzservices wie Kinderspielecke und Gastronomiebereich gehören hier oft zum Standard. Die im Test untersuchten Möbel-Discounter bewegen sich aber noch auf einem befriedigenden Servicelevel.

Beratungskompetenz als großer Pluspunkt

Nicht nur das vielfältige Angebot erweist sich als Trumpf – für ein gutes Ergebnis sorgen nicht zuletzt auch die Mitarbeiter, die mit motiviertem Auftreten, Freundlichkeit und Kompetenz punkten. Fragen der Kunden beantworten sie im Test bis auf wenige Ausnahmen korrekt. Schwachstellen in der Beratung: Die Vorstellung von Produktalternativen und die Frage nach den Preisvorstellungen der Kunden werden zu häufig vernachlässigt.

Wartezeiten als Ärgernis

In deutlich weniger als der Hälfte der Fälle gehen die Mitarbeiter aktiv auf den Kunden zu, um Hilfe anzubieten. Entsprechend lang fallen auch die Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn aus. Kunden müssen sich im Schnitt über viereinhalb Minuten gedulden, in Einzelfällen sogar über zehn Minuten. An den Kassen geht es dagegen vergleichsweise zügig: Durchschnittlich 85 Sekunden warten die Kunden hier, um ihre Einkäufe zu bezahlen. „Kunden treffen in den Möbelhäusern meist auf kompetentes Personal. Ärgerlich, dass der gute Gesamteindruck durch oft lange Wartezeiten geschmälert wird. Wer Beratung benötigt, sollte selbst die Initiative ergreifen und gezielt auf die Mitarbeiter zugehen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die besten Unternehmen

Als Testsieger geht Höffner mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter punkten mit Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft und verfügen über die höchste Beratungskompetenz: Sie beantworten die Fragen stets korrekt und fast immer vollständig. Zudem nehmen sie sich genügend Zeit, erfragen den Kundenbedarf genau und stimmen ihre Empfehlungen gezielt darauf ab. Auch in puncto Angebot ist

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:

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

Höffner führend. Darüber hinaus überzeugen die Filialen, unter anderem mit einladender Atmosphäre und Sauberkeit.

Den zweiten Rang nimmt Porta (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Mitarbeiter gehen häufig auf die Kunden zu, bieten ihre Hilfe an und beraten kompetent. Dabei geht das Personal individuell auf die Kunden ein. Ein weiterer Pluspunkt sind die kürzesten Wartezeiten bis zur Beratung und an der Kasse. Beim Angebot punktet Porta durch ein ausgesprochen vielfältiges Sortiment an unterschiedlichen Warengruppen.

Rang drei belegt Möbel Kraft (Qualitätsurteil: „gut“). Das Filialumfeld ist das beste im Test: Die untersuchten Möbelhäuser sind sehr ansprechend gestaltet und überzeugen mit übersichtlich präsentierten Waren sowie hilfreichen Orientierungshinweisen. Für die Beratungen nimmt sich das freundliche Verkaufspersonal genügend Zeit und präsentiert den Kunden mehrere Produktalternativen. Auch das ausgesprochen vielfältige Angebot und diverse Zusatzservices können überzeugen.

Bester Möbel-Discounter im Test ist Roller mit dem Qualitätsurteil „befriedigend“. Die Mitarbeiter sind motiviert, hilfsbereit, nehmen sich ausreichend Zeit für den Kunden und stellen ihre Fachkompetenz unter Beweis. Unter den Discountern verfügt Roller zudem über das insgesamt beste Angebot.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 14 große Möbelhausketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Qualität des Filialumfelds und die Wartezeiten. Insgesamt flossen 140 Servicekontakte mit den Möbelhäusern in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.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

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.