

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Küchenmärkte 2019

Kompetente Küchenplanungen – Smart Kitchen noch kein Trendthema – Testsieger ist Küchen Aktuell

Hamburg, 21.05.2019 – Einen fünfstelligen Betrag investiert fast die Hälfte der Verbraucher beim Kauf einer neuen Küche – so das Ergebnis einer DISQ-Kundenbefragung. Bevorzugter Einkaufsort ist dabei der Küchenfachmarkt, der gute Beratung und Planungshilfe verspricht. Eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt nun: Der Fachhandel hält sein Versprechen, leistet sich aber auch Schwächen. Elf große Küchenmarktketten hat das DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 22.05.2019, 18:35 Uhr*).

Kompetente Beratungen, fehlende Kostentransparenz

Die Küchenmärkte bieten insgesamt eine hohe Servicequalität: Sieben Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, bei den weiteren vier getesteten Anbietern fällt das Ergebnis gut aus. Überzeugen können vor allem die Berater in den Filialen, die fachkundige Auskünfte erteilen und Kundenfragen in der Regel korrekt und häufig auch umfassend beantworten.

Manko: Die Kostendarstellung ist nicht selten zu wenig transparent. So fallen die Erläuterungen der Experten in fast 40 Prozent der terminierten Beratungen mit Küchenplanung zu knapp aus. Hinzu kommt, dass in mehr als der Hälfte der Tests die ausgestellten Küchen nicht ausreichend mit Preisen gekennzeichnet sind. „Bei einem so langlebigen wie oft hochpreisigen Gut wie einer Küche sollte der Verbraucher keine Schnellschüsse machen – insbesondere, wenn die Kostentransparenz nicht gegeben ist“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Digitalisierung noch häufig ein Fremdwort

An Auswahl mangelt es interessierten Kunden nicht: In den oft attraktiv gestalteten Küchenmärkten steht ein vielfältiges Angebot an Arbeitsplatten, Küchenfronten und -möbeln bereit. Doch nicht jedes Unternehmen geht mit der Zeit. Intelligenter Kühlschrank? Steuerung von Elektrogeräten via Tablet- oder Smartphone-App? Nicht selten Fehlanzeige. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Smart Kitchen ist keine Zukunftsmusik mehr. Umso erstaunlicher ist, dass in fast einem Viertel der getesteten Filialen kein einziges Smart-Kitchen-Modul zur Ansicht und Vorführung zur Verfügung steht.“

Die besten Küchenmärkte

Testsieger ist Küchen Aktuell mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die freundlichen Mitarbeiter treten motiviert auf und beweisen in den Beratungen ihre Kompetenz: Kundenfragen beantworten sie im Test ausnahmslos korrekt. Das Produktangebot – über Arbeitsplatten, Küchenfronten und -möbel bis hin zu Dunstabzugshauben – besticht durch eine sehr hohe Vielfalt und ist im Unternehmensvergleich am besten aufgestellt. Auch Smart-Kitchen-Module sind in allen getesteten Filialen vorhanden.

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:
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang folgt Schmidt Küchen (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Mitarbeiter verfügen über eine sehr hohe Kommunikationsqualität, nehmen sich viel Zeit für den Kunden und schaffen Beratungen mit Mehrwert. Dabei erfragen sie umfassend das Kundenanliegen, geben bedarfsgerechte Auskünfte und oft auch vollständige Antworten auf Fachfragen.

Grimm Küchen (Qualitätsurteil: „sehr gut“) belegt Rang drei. Die kompetenten Berater beantworten alle Kundenfragen fachlich korrekt. Auch der Umgang mit Beschwerden erfolgt kundenorientiert und professionell. Das vielfältige Angebot, etwa an Arbeitsplatten und Küchenfronten, trägt ebenfalls zum positiven Gesamtergebnis bei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf große Küchenmarkt-Ketten mit mindestens 15 Standorten, die Vor-Ort-Beratungen anbieten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, die Filial-Gestaltung, die Wartezeiten sowie Zusatzservices, etwa eine digitale Küchenplanung. Insgesamt flossen 110 Servicekontakte mit den Küchenmarkt-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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. Über 2.000 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.