

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Polstermöbelspezialisten 2019

Sehr gutes Branchenergebnis – Fachmärkte setzen Service-Maßstäbe – Testsieger ist Polstermöbel Fischer

Hamburg, 03.09.2019 – Couchgarnitur und Fernsehsessel, Polsterstühle und Schlafsofa – Polstermöbel tragen nicht unwesentlich zur Wohnlichkeit und zum Komfort im eigenen Zuhause bei. Wer eine Neuanschaffung plant, findet bei Polstermöbelspezialisten oft eine fachkundige Beratung und ein breites Angebot. Das zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das sieben Fachmarkt-Ketten für Polstermöbel getestet hat.

Polstermöbelspezialisten mit überzeugendem Service

Die Kundenorientierung der Branche bewegte sich insgesamt auf einem sehr hohen Niveau. Fünf der sieben getesteten Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei Anbieter schneiden mit „gut“ ab. Ein Garant für das Ergebnis sind die Leistungen der Fachmarkt-Mitarbeiter: Die souveränen Mitarbeiter beantworten Kundenfragen im Test fast ausnahmslos korrekt und beraten individuell. Auch in puncto Freundlichkeit können die Berater überzeugen. Verbesserungspotenzial zeigt sich allerdings auch: So fallen die Auskünfte in den Kundengesprächen zum Teil nicht detailliert genug und damit etwas oberflächlich aus.

Großes Angebot in ansprechenden Filialen

Die Chancen für Kaufwillige, in einem der Fachmärkte ein Produkt ganz nach eigenem Geschmack zu finden, stehen gut: Die Polstermöbelspezialisten verfügen durchweg über ein breites Sortiment. So sind die unterschiedlichen Warengruppen oft in sehr vielfältigen Varianten an Stilrichtungen, Materialien und Polsterungen vorhanden. Auch die Filialen selbst überzeugen mit einer attraktiven Gestaltung, einer angenehmen Raumatmosphäre und Sauberkeit.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, konstatiert: „Polstermöbelspezialisten bieten nicht selten in vielen Bereichen einen beispielhaften Service. Auch kundenorientierte Extras wie Lieferung und Aufbau beziehungsweise Montage gehören bei allen Anbietern zum Standard.“ Häufig zählen auch eine Null-Prozent-Finanzierung, eine Nachbetreuung, etwa durch einen eigenen Kundendienst, sowie die Annahme und Entsorgung von Altmöbeln zu den Zusatzservices.

Die besten Polstermöbelspezialisten

Testsieger ist Polstermöbel Fischer mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen punktet vor allem mit seinen überzeugenden Beratern: Die überaus freundlichen und motivierten Mitarbeiter nehmen sich ausreichend Zeit für die Anliegen der Kunden und beraten besonders ausführlich und bedarfsgerecht; auch die Vorstellung von Produktalternativen kommt nicht zu kurz. Auf Beschwerden reagieren die Angestellten zudem kundenorientiert. Das Filialumfeld und das Angebot tragen ebenso zum Testsieg bei.

Den zweiten Rang erzielt Polster Aktuell, ebenfalls mit einem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter überzeugt unter anderem mit kurzen Wartezeiten und kompetenten Beratern, die korrekte und umfassende Auskünfte geben.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
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

Darüber hinaus bietet der Polstermöbelspezialist saubere, ansprechend gestaltete Filialen mit sehr guten Orientierungsmöglichkeiten.

Rang drei belegt Kabs Polsterwelt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen bietet ein sehr vielfältiges Sortiment an Polstermöbeln. Die sehr motivierten und fachkundigen Mitarbeiter erfragen gezielt den Kundenbedarf und beraten individuell.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben auf Polstermöbel spezialisierte Fachmarkt-Ketten mit bundesweit mindestens fünf Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, das Filialumfeld, die Wartezeiten sowie kundenorientierte Extras, etwa ein Lieferservice oder die Option einer Null-Prozent-Finanzierung. Es flossen 70 Servicekontakte mit den Polstermöbelspezialisten in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@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

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. 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.