

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Küchenmärkte 2021

Video-Beratungen viel besser als telefonischer Service – Neun Unternehmen „gut“ – Testsieger ist Grimm Küchen

Hamburg, 01.07.2021 – Ein Küchenkauf will wohlüberlegt sein – nicht selten geht es um eine Investition im fünfstelligen Bereich. Gute Planung und kompetente Beratung sind gefragt. Auf viele Küchenfachmärkte ist hier Verlass, selbst wenn Vor-Ort-Beratungen mal nicht möglich sind. Das zeigt die Studie des Deutschen Institut für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von elf Küchenmarkt-Ketten getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Top-Beratung per Video-Call

Die Branche ist auch in schwierigen Zeiten gut aufgestellt und liefert eine insgesamt gute Serviceleistung. Neun der elf getesteten Küchenmarkt-Ketten erzielen das Qualitätsurteil „gut“, die beiden weiteren sind „befriedigend“. Da eine Küchenberatung in den Filialen vor Ort lange Monate gar nicht oder nur eingeschränkt möglich war, haben die Unternehmen neue Wege des Kundenkontakts ausgebaut, insbesondere die Beratung per Video-Call.

Erfreuliches Ergebnis: Die Küchenplanung per Video gelingt dank guter Beratungsleistungen. Die Mitarbeiter beweisen ihre Kompetenz und beraten bei der Küchenplanung individuell – auch, weil sie den Bedarf der interessierten Kunden detailliert erfragen. Die Küchenexperten nehmen sich zudem Zeit für die Interessenten und treten freundlich auf. Auch lange Wartezeiten sind bei den Video-Calls die Ausnahme. Ein Schwachpunkt allerdings: Nicht immer stellen die Berater die Kosten transparent dar.

Defizite beim telefonischen Service

Wer telefonisch seinen Informationsbedarf decken möchte, wird dagegen häufig enttäuscht. Im Schnitt kurze Wartezeiten fallen positiv auf, die Gespräche selbst sind aber oft oberflächlich und wenig auf den Kundenbedarf abgestimmt. Auch geben die Mitarbeiter nicht immer inhaltlich verständliche und strukturierte Auskünfte. So kommt der telefonische Service der Branche nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Studie kommt zu dem positiven Fazit, dass sich die Video-Beratung für Verbraucher als geeignete Alternative zum Besuch in einer Filiale erweist. Auch per Video-Call lassen sich detaillierte Küchenplanungen fachkundig und visuell gut umsetzen.“

Die Top 3 der Servicestudie

Testsieger ist Grimm Küchen mit dem Qualitätsurteil „gut“. In den sehr freundlich geführten Video-Gesprächen sorgen die kompetenten Mitarbeiter bei den individuellen Küchenplanungen für eine angenehme Beratungsatmosphäre. Wünsche und Vorstellungen zur geplanten Küche erfragen die Küchenexperten aktiv und detailliert. Zudem kommt es hier im Test zu keinen Wartezeiten. Im Anbietervergleich führend ist der Testsieger zudem beim telefonischen Service. Fragen werden von den Beratern souverän und verständlich beantwortet und auch die kurzen Wartezeiten am Telefon fallen positiv ins Gewicht.

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

Den zweiten Rang nimmt Küche&Co (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Ausschlaggebend für die gute Platzierung sind die im Vergleich besten Video-Beratungen. Die Küchenexperten nehmen sich ausreichend Zeit für die Kunden, analysieren gezielt deren Wünsche und gehen individuell auf diese ein. Auch die Kosten bringen die Berater aktiv und transparent zur Sprache. Am Telefon punktet Küche&Co unter anderem mit kurzen Wartezeiten.

Auf Platz drei positioniert sich Küchen Aktuell (Qualitätsurteil: „gut“). In den Video-Calls schaffen die fachkundigen Mitarbeiter eine angenehme Atmosphäre; sie beraten individuell und stellen die Vorteile der Küchen ausführlich vor. Auch in puncto Zusatzservices zeigt sich das Unternehmen sehr gut aufgestellt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf große Küchenmarkt-Ketten mit mindestens 15 Filialen, die Beratungen per Video-Call anboten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je fünf Beratungen per Video-Call sowie je zehn Telefon-Tests (Mystery-Calls). Die Beratungsqualität wurde anhand von drei Rollenspielen mit unterschiedlichen Kundenprofilen und Fragestellungen analysiert. Dabei handelte es sich um umfangreiche Küchenplanungsberatungen mit vorheriger Terminvereinbarung. Hierzu legten die Testkunden neben den Kücheneckdaten einen Küchengrundriss vor. Untersucht wurden neben der Beratungskompetenz und Lösungsqualität unter anderem die Freundlichkeit der Angestellten, die Beratungsatmosphäre, die Wartezeiten und Zusatzservices. Vor-Ort-Beratungen waren im Testzeitraum aufgrund von Corona-Einschränkungen nicht durchführbar. Insgesamt flossen 165 Servicekontakte mit den Küchenmarkt-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.