

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fachmärkte Bodenbeläge/Heimtextilien 2021

Beratung und Service lassen nur wenig Wünsche offen – Fünf Unternehmen „sehr gut“ – Testsieger ist Hammer

Hamburg, 17.08.2021 – Home-Office und wegfallende Freizeitangebote, Abstandsregeln und die gebotene Vorsicht – der Stellenwert des eigenen vier Wände ist seit Beginn der Pandemie deutlich gestiegen. Viele Menschen legen dabei zunehmend Wert auf ein „heimeliges“ Zuhause, wobei zum Beispiel trendige Heimtextilien oder gar ein neuer Bodenbelag den Wohlfühlfaktor steigern können. Dass vor dem Kauf die Beratung in einem Fachmarkt oft ein Volltreffer ist, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von sieben Fachmarkt-Ketten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 17.08.2021, 19:30 Uhr*).

Servicestarke Branche

Die Fachmärkte für Bodenbeläge und Heimtextilien erzielen insgesamt ein sehr gutes Serviceergebnis (81,1 Punkte). Fünf Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei schneiden mit einem guten Resultat ab. Insbesondere die Beratungsleistungen in den Filialen fallen hervorragend aus: Die fachkundigen Mitarbeiter erfragen meist gezielt den Kundenbedarf, beraten entsprechend individuell und beantworten auch Fachfragen fast ausnahmslos korrekt. Die Berater nehmen sich zudem Zeit für die Kunden und punkten mit ihrem freundlichen Auftreten.

Überzeugendes Produktangebot und Filialumfeld

Die Fachmärkte bieten ein großes Angebot an Bodenbelägen und Heimtextilien, insbesondere im Bereich Teppich- und elastischen Böden, die in der Regel in sehr vielfältigen Varianten zur Auswahl stehen. Auch das Filialumfeld ist aus Kundensicht häufig sehr einladend: Attraktive Gestaltung, Sauberkeit und eine übersichtliche Warenpräsentation prägen das Bild.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Branche beweist, wie hilfreich und serviceorientiert eine persönliche Beratung ausfallen kann. In das sehr positive Gesamtbild passt, dass viele Fachmärkte auch kundenorientierte Extras anbieten – angefangen von einem Lieferservice über einen Werkzeugverleih bis hin zu Beratungsangeboten beim Kunden zuhause.“

Top 3 der servicestärksten Fachmärkte

Testsieger ist Hammer mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die kompetenten Mitarbeiter beraten verständlich, gehen sehr individuell auf die Anliegen der Kunden ein und erläutern gut die Vorteile der verschiedenen Bodenbeläge. Die Berater sind zudem sehr motiviert, nehmen sich viel Zeit für die Kunden und sorgen für das im Anbietervergleich beste Beratungserlebnis. Das sehr vielfältige Angebot, kurze Wartezeiten sowie saubere und ansprechend gestaltete Filialen tragen ebenfalls zum Gesamtsieg bei.

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

Auf Platz zwei positioniert sich Kibek (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Verkaufsberater gehen aktiv auf die Kunden zu und beantworten Fachfragen im Test stets korrekt. Dabei treten sie souverän auf, ermitteln den Kundenbedarf sehr detailliert und stellen in den Beratungen auch mehrere Produktalternativen vor. Eine weitere Servicestärke ist der professionelle Umgang mit Beschwerden.

Rang drei nimmt TTL ein, ebenfalls mit dem Gesamturteil „sehr gut“. Die fachkundigen Mitarbeiter treten kommunikationsstark und souverän auf. Das sehr vielfältige Angebot überzeugt etwa mit einer großen Auswahl an Teppich- und elastischen Böden. Ein weiterer Pluspunkt sind die umfangreichen Zusatzservices, beispielsweise bieten alle getesteten TTL-Filialen einen Werkzeugverleih an.

Weitere Fachmarkt-Ketten im Test: TTM und Knutzen Wohnen (beide „sehr gut“) sowie Frick für Wand & Boden und Tedox (beide „gut“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben große Fachmarkt-Ketten für Bodenbeläge und Heimtextilien. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Analysiert wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Öffnungs- und Wartezeiten, die Qualität des Filialumfelds und die vorhandenen Zusatzservices, wie Werkzeugverleih oder Lieferangebot. Insgesamt flossen 70 Servicekontakte mit den Fachmarkt-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.