

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Möbelhäuser 2022

Kundenorientierung überzeugt – Drei Full-Service-Möbelhäuser „sehr gut“ – Testsieger ist Porta

Hamburg, 26.05.2022 – Der Service wird in vielen Möbelhäusern großgeschrieben. Ein Garant dafür ist auch der Faktor Mensch: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen in den Beratungen ihre Kompetenz. Lange Wartezeiten können allerdings für Kundenfrust sorgen. Das deckt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 16 Möbelhaus-Ketten unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 26.05.2022, 18:35 Uhr*).

Das Serviceniveau der Branche ist insgesamt gut; drei der 16 untersuchten Möbelhaus-Ketten erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“. Als Stärken kristallisieren sich vor allem das Angebot, das kompetente und kommunikationsstarke Personal sowie das Filialumfeld heraus. Separat betrachtet bleiben die Möbel-Discounter zwar deutlich unter dem Niveau der Full-Service-Möbelhäuser, erzielen aber ein noch gutes Gesamtergebnis.

Hohe Beratungskompetenz

Positiv fällt die Fachkunde der Möbelhaus-Angestellten auf, die sämtliche Kundenfragen korrekt beantworten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten zudem verständlich und treten freundlich sowie motiviert auf. Auch der Umgang mit Beschwerden ist oft professionell und kundenorientiert. Der Test deckt aber auch Verbesserungspotenzial auf: In mehr als einem Drittel der Fälle wird der Kundenbedarf nicht gezielt erfragt, wodurch die Beratungen teils zu oberflächlich und wenig individuell ausfallen. Produktalternativen präsentieren die Möbelexperten zudem nur in gut jedem zweiten Gespräch.

Warte- und Öffnungszeiten nicht optimal

Der Besuch im Möbelhaus kann zur Geduldsprobe werden: Im Schnitt dauert es über fünf Minuten bis eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter für eine Beratung zur Verfügung steht. Ein aktives Hilfsangebot durch die Angestellten unterbleibt dabei in 45,0 Prozent der Tests. Noch ausbaufähig sind zudem die Öffnungszeiten: Die Filialen sind werktags im Schnitt gut neun Stunden geöffnet, wobei ausgerechnet am Samstag das Zeitfenster für einen Besuch teils deutlich kürzer ist.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Neben den meist überzeugenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern können die Möbelhäuser vor allem auch mit dem sehr breit gefächerten Angebot und der einladenden Einkaufsatmosphäre punkten. Auch die Möbel-Discounter haben gegenüber der Vorstudie ihre Servicequalität verbessert.“

Die servicebesten Möbelhäuser

Porta geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die freundlichen, motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfragen gezielt den Kundenbedarf und reagieren auch im Beschwerdefall professionell. Darüber hinaus beraten sie im Test stets korrekt sowie strukturiert und sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Eine sehr breite Auswahl an unterschiedlichen Warengruppen und

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Stilrichtungen sowie kurze Wartezeiten an der Kasse runden das positive Gesamtbild ab.

Rang zwei belegt Möbel Kraft (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Möbelhaus-Kette punktet mit dem besten Angebot dank einer sehr großen Vielfalt an Möbeln verschiedener Materialien und Stilrichtungen. Zudem überzeugen die getesteten Filialen mit einem barrierefreien Umfeld und einer übersichtlichen Präsentation der Waren. In den Beratungsgesprächen erhalten die Interessenten korrekte und inhaltlich verständliche Auskünfte.

Auf Rang drei positioniert sich Schulenburg, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Angestellten geben individuelle, bedarfsgerechte Auskünfte und zeigen vielfältige Produktalternativen auf. Zudem beraten sie verständlich und souverän. Ein vielfältiges Angebot und saubere, ansprechend gestaltete Filialen tragen ebenfalls zum positiven Abschneiden bei.

Beste Möbel-Discounter im Test ist Sconto mit dem Qualitätsurteil „gut“. In dieser Kategorie belegt Mömax Platz zwei vor Jysk (ehemals Dänisches Bettenlager) auf Rang drei (beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“).

Weitere Möbelhaus-Ketten im Test (alphabetisch): Höffner, Ikea, Maisons du Monde, Opti-Wohnwelt, Poco Einrichtungsmärkte, Roller, SB-Möbel Boss, Segmüller, Tejo's SB Lagerverkauf und XXXLutz.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 große Möbelhaus-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Angestellten, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen sowie kundenfreundliche Extras, wie das Vorhandensein eines Liefer- und Montageservices. Es flossen insgesamt 160 Servicekontakte mit den Möbelhäusern 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 – Internet: 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 Testerinnen und 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.