

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Küchenmärkte 2023

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Gute Servicequalität – Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden überzeugt – Testsieger ist Küchen Aktuell

Hamburg, 03.07.2023 – 10.000 Euro aufwärts! Beim Kauf einer neuen Küche investiert fast die Hälfte der Verbraucherinnen und Verbraucher einen fünfstelligen Betrag, so das Ergebnis einer aktuellen DISQ-Kundenbefragung. Spontankäufe verbieten sich vor diesem Hintergrund fast von selbst. Fachkundige Beratung und Planung verspricht hier der Küchenfachhandel. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn große Küchenmarkt-Ketten getestet und zeigt, welche Anbieter in puncto Service top sind (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Überzeugender Service mit kleinen Schwachstellen

Die untersuchten Küchenmärkte bieten im Schnitt einen guten Service (77,2 Punkte). Zwei Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, sieben Unternehmen erreichen ein gutes Gesamtergebnis und nur eine der zehn Küchenmarkt-Ketten kommt über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus. Dabei profilieren sich die Mitarbeitenden unter anderem mit einer sehr hohen Beratungskompetenz: Kundenfragen werden meist korrekt und strukturiert beantwortet (in je 89 Prozent der Fälle); in 78 Prozent der Beratungen fällt diese zudem umfassend aus.

Sogar noch überzeugender sind die Kommunikationsfähigkeiten der Beraterinnen und Berater, die sehr freundlich und motiviert auftreten; die Kundengespräche werden individuell geführt und liefern verständliche Informationen, etwa zum Produktnutzen. Weiterer Pluspunkt: Zumeist nimmt sich das Fachpersonal ausreichend Zeit für die Kundschaft. Etwas auf der Strecke bleibt fallweise die Analyse des Kundenbedarfs: Gezielte Nachfragen zu den preislichen Vorstellungen der Kundinnen und Kunden bleiben teils aus. In einem Drittel der terminierten Küchenplanungsberatungen mangelt es zudem an einer transparenten Kostendarstellung.

Einladende Küchenstudios

Beim Filialumfeld zeigt sich Verbesserungspotenzial bei der Kennzeichnung: Preis-, Aktions- und Orientierungshinweise sind teils rar gesät und könnten kundenfreundlicher ausfallen. Das trübt aber nur wenig den sehr guten Gesamteindruck der Küchenmärkte, etwa im Hinblick auf die Raumgestaltung und -atmosphäre, die Sauberkeit und die Präsentation.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Küchenfachhandel ist in puncto Service gut aufgestellt, wobei es zwischen den einzelnen Anbietern aber spürbare Unterschiede gibt. Ausgeprägte Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden sowie ansprechende Filialen sind erfreulicherweise die Regel.“

Das Ranking

Küchen Aktuell geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die sehr fachkundigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen individuell auf die Kundschaft ein, beraten bedarfsgerecht und treten sehr

Geschäftsführung:
Dimitri Geibel, Markus Hamer

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

freundlich sowie motiviert auf. Auch der Umgang mit Beschwerden erfolgt professionell und kundenorientiert. Küchen Aktuell verfügt im Vergleich zudem über die größte Angebotsvielfalt vor Ort und ist auch in puncto Qualität des Filialumfelds und Zusatzservices führend.

Rang zwei belegt Meine Küche, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Die ausgesprochen freundlichen Mitarbeitenden beraten kompetent, erfragen gezielt den Bedarf und sorgen oft für eine einfache Lösung des Anliegens. Zudem nehmen sich die Angestellten ausreichend Zeit und nicht selten gelingt es ihnen, in den Beratungen einen Mehrwert für die Kundinnen und Kunden zu schaffen, der über das Kernanliegen hinausgeht.

Den dritten Rang nimmt Reddy Küchen (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Filialmitarbeiterinnen und -mitarbeiter punkten unter anderem mit ausgeprägter Freundlichkeit und Kompetenz. Bei Reddy Küchen werden in den Beratungen relativ häufig auch Visualisierungstools, etwa eine 3-D- oder VR-Brille oder ein virtueller Rundgang, eingesetzt. Die Angestellten geben bedarfsgerechte Auskünfte in einer angenehmen Gesprächsatmosphäre.

Weitere Küchenmärkte im Test (alphabetisch): Grimm Küchen, Küche & Co, Küchentreff, Marquardt Küchen, Meda Küchen, Plana Küchenland und Schmidt Küchen.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große Küchenmarkketten mit mindestens 15 Standorten und einem Beratungsangebot in den Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden u. a. die Beratungskompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, die Qualität des Filialumfelds, die Wartezeiten sowie Zusatzservices, etwa Hausbesuche mit Laser-Aufmaß. Es flossen 100 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
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.