

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fachmärkte Bodenbeläge/Heimtextilien 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

Überzeugender Service im Fachhandel – Beratungen fachkundig und oft top – Testsieger ist Knutzen Wohnen

Hamburg, 18.08.2023 – Frischer Wind fürs Eigenheim: Auf Bodenbeläge und Heimtextilien spezialisierte Fachmärkte sind häufig ein Ort der Inspiration und versprechen eine breite Produktpalette. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität den Service von sechs Fachmarkt-Ketten getestet. Dabei zeigt sich, dass der Faktor Mensch das größte Plus darstellt: Die Mitarbeitenden zeigen nicht selten hervorragende Beratungsleistungen (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Branche mit Servicenote „gut“

Fünfmal „gut“, einmal „sehr gut“ – die Fachgeschäfte für Bodenbeläge und Heimtextilien erreichen mit 78,2 Punkten ein im Schnitt gutes Serviceniveau. Als große Stärke erweist sich dabei die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die souverän auftretenden Experten gehen meist individuell und bedarfsgerecht auf die Kunden ein. Fachfragen werden in 95 Prozent der Fälle korrekt beantwortet und die Beratungen sind zudem überwiegend vollständig.

Ein Manko stellen allerdings die Wartezeiten dar: Bis zur Beratung müssen sich die Kundinnen und Kunden im Schnitt mehr als vier Minuten gedulden. In Einzelfällen kommt es im Test gar zu Wartezeiten von fast 15 Minuten. Verbesserungsfähig ist zudem die Kundenansprache: in fast jedem dritten Filialbesuch gehen die Mitarbeitenden nicht aktiv auf die Kundschaft zu, um ihre Hilfe anzubieten.

Zusatzservices ein weiterer Pluspunkt

Die meisten Fachmärkte laden zum Besuch ein: Ansprechend und zumeist barrierefrei gestaltete Räumlichkeiten, angenehme Raumatmosphäre und Sauberkeit zählen zum Standard. Alle untersuchten Unternehmen bieten ein gutes oder sehr gutes Filialumfeld. Und auch das Warenangebot ist meist überzeugend: Eine große Vielfalt an Laminat, elastischen Bodenbelägen, Teppichböden und Heimtextilien ist in allen Fällen gegeben. Lediglich eine Produktgruppe stellt einen Sonderfall dar: In 30 Prozent der getesteten Filialen zählt Parkett nicht zum Sortiment.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Im Rahmen der insgesamt erfreulich guten Servicequalität können sich viele Fachmärkte auch mit kundenorientierten Extras profilieren. So gibt es zum Beispiel überall ein Lieferangebot und auch ein Verlegeservice und die Entsorgung alter Bodenbeläge zählen zu häufig angebotenen Leistungen.“

Ranking der servicebesten Anbieter

Knutzen Wohnen geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die kompetenten Mitarbeitenden beantworten Fachfragen ausnahmslos korrekt und vollständig. Sie beraten sehr individuell, freundlich und dem Kundenbedarf entsprechend. Die Märkte bieten ein sauberes und ansprechendes Ambiente und auch die Vielfalt des Angebots überzeugt – vor allem bei elastischen Bodenbelägen sowie Teppichböden und Teppichen.

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

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

Rang zwei belegt Kibek (Qualitätsurteil: „gut“). Das Fachpersonal beantwortet die Fragen stets vollständig und leicht verständlich. Die Mitarbeitenden treten dabei freundlich auf und nehmen sich Zeit für das Anliegen der Kunden. Die Filialen selbst punkten mit sehr ansprechender Gestaltung, guten Orientierungsmöglichkeiten und Sauberkeit. Zudem bietet Kibek mit die größte Auswahl an Teppichböden und Teppichen.

Hammer nimmt den dritten Rang ein und erzielt ebenfalls ein gutes Gesamtergebnis. Die Fachmärkte verfügen insgesamt über das umfangreichste Angebot, insbesondere das Sortiment an elastischen Böden, Laminat und Parkett ist sehr vielfältig. Die Produkte werden übersichtlich präsentiert und die einladende Filialgestaltung überzeugt. Die Angestellten beantworten die Fragen im Test stets korrekt und treten freundlich auf.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Tedox, TTL und TTM.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs 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. Es flossen 60 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
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.