

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Polstermöbelspezialisten 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

### **Top-Beratungen, überzeugender Service – Fünf Fachmarkt-Ketten „sehr gut“ – Testsieger ist Polstermöbel Fischer**

**Hamburg, 30.08.2023** – Sofas, Sessel, Couchgarnituren und mehr – der Polstermöbel-Fachhandel bietet ein vielfältiges Warenangebot. Und nicht nur das: Viele Kaufinteressenten möchten auf eine persönliche Beratung und die traditionelle Sitzprobe nicht verzichten. Dass sich die Branche auch in puncto Gesamtservice von der besten Seite zeigt, belegt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat sieben Fachmarkt-Ketten für Polstermöbel getestet.

#### **Sehr guter Service in den Fachmärkten**

Die Branche beweist eine sehr hohe Kundenorientierung und kann damit das gute Ergebnis der Vorstudie nochmals verbessern (aktuell: 80,4 Punkte; 2021: 78,6 Punkte). Fünf Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, ein weiterer ist gut und nur ein Unternehmen kommt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

Ein entscheidender Pluspunkt der Polstermöbelspezialisten sind die häufig sehr kompetenten Beratungen. Die Mitarbeitenden beantworten die Fragen der Kundinnen und Kunden verständlich und fast immer korrekt, wobei sie auch auf die Vorteile der präsentierten Polstermöbel eingehen. Zudem treten die Angestellten souverän und motiviert auf und nehmen sich viel Zeit für die Kundschaft. Verbesserungspotenzial zeigt sich noch bei der Bedarfsanalyse: In fast jedem vierten Test wird der Kundenbedarf nicht gezielt erfragt.

#### **Umfangreiches Angebot**

Die getesteten Fachmärkte verfügen insgesamt über eine große Angebotsvielfalt – sowohl hinsichtlich verschiedener Hersteller bzw. Marken als auch Stilrichtungen, Materialien und Polsterungen. Auch die Filialräumlichkeiten überzeugen häufig mit einer ansprechenden Gestaltung, angenehmen Atmosphäre und Sauberkeit. Eine weitere Stärke der Polstermöbelspezialisten sind die angebotenen Zusatzservices. Als Extras bieten alle Filialen beispielsweise die Lieferung und Montage und die meisten auch eine Entsorgung alter Polstermöbel an.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Die Polstermöbelspezialisten bieten eine insgesamt sehr gute Servicequalität und zeigen damit auch einen Weg, wie der Fachhandel angesichts des Wettbewerbs alte Kunden halten und neue gewinnen kann.“

#### **Ranking der servicebesten Anbieter**

Polstermöbel Fischer geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die sehr fachkundigen Mitarbeitenden führen individuelle Beratungen durch; sie erfragen umfassend den Bedarf und gehen ausführlich darauf ein. Dabei treten sie motiviert auf, nehmen sich viel Zeit und zeigen ehrliches Interesse am Anliegen der Kunden. Zudem überzeugen u. a. die Produktvielfalt und die gute Orientierungsmöglichkeiten in den Filialen.

Rang zwei belegt Multipolster (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Filialen punkten mit einer sehr ansprechenden Gestaltung und Raumatmosphäre.

#### **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

Aktionsangebote sind gut erkennbar und die Preise deutlich ausgezeichnet. Das kompetente Verkaufspersonal berät verständlich und bedarfsgerecht, führt aktiv durch die Kundengespräche und tritt sehr freundlich auf. Auf Beschwerden reagieren die Angestellten zuvorkommend.

Uni Polster nimmt den dritten Rang ein und erzielt ebenfalls ein sehr gutes Gesamtergebnis. Die Wartezeiten bis zur Beratung fallen im Test mit durchschnittlich gut anderthalb Minuten kurz aus. Die sehr freundlichen, fachkundigen Mitarbeitenden beraten verständlich und gut nachvollziehbar. Zudem werden umfangreiche Zusatzservices angeboten, wie eine kostenlose Beratung beim Kunden zu Hause und eine Null-Prozent-Finanzierung.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Kabs Polsterwelt, Polster Aktuell, Seats and Sofas und Trösser.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben auf Polstermöbel spezialisierte Fachmarkt-Ketten mit bundesweit mindestens fünf Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, das Filialumfeld, die Wartezeiten sowie kundenorientierte Extras, etwa ein Lieferservice oder die Option einer Null-Prozent-Finanzierung. Es flossen 70 Servicekontakte mit den Polstermöbelspezialisten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

### **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.