

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Möbelhäuser 2024

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

Gutes Servicelevel in vielen Filialen – Zwei Full-Service-Möbelhäuser „sehr gut“ – Testsieger ist Porta

Hamburg, 29.05.2024 – Kundenorientierung wird in vielen Möbelhäusern großgeschrieben. Dazu trägt nicht selten der Faktor Mensch entscheidend bei: So beweisen die Mitarbeitenden im Test eine sehr hohe Beratungskompetenz. Aber auch Schwächen deckt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 14 Möbelhausketten unter die Lupe genommen (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Möbelhäuser bieten insgesamt einen guten Service: Zwei der 14 untersuchten Ketten erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“ und acht sichern sich das Gesamtergebnis „gut“; lediglich vier Anbieter kommen über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus. Am meisten überzeugen die Beratungskompetenz und Kommunikationsstärke des Fachpersonals, das ansprechende Filialumfeld sowie das Angebot. Vergleichend betrachtet bieten Möbel-Discounter gegenüber Full-Service-Möbelhäusern einen weniger starken Service, erzielen aber im Schnitt auch ein gutes Ergebnis.

Sehr fachkundige Beratungen

Positiv fällt die Kompetenz der Möbelhaus-Angestellten auf, die Kundenfragen fast ausnahmslos korrekt beantworten; sie beraten verständlich und strukturiert. Auch der Umgang mit Beschwerden ist in immerhin rund drei Viertel der Fälle professionell und kundenorientiert. Weitere Pluspunkte sammeln die Möbelhäuser mit dem oft sehr freundlichen, motivierten Auftreten der Mitarbeitenden. Der Test deckt aber auch Schwächen auf: In mehr als einem Drittel der Fälle wird der Kundenbedarf nicht gezielt erfragt – Beratungen sind dadurch teils zu wenig individuell. Auf Produktalternativen weisen die Möbelexperten zudem nur in gut jedem zweiten Gespräch hin.

Warte- und Öffnungszeiten verbesserungswürdig

Wer im Möbelhaus Hilfe benötigt, sollte Geduld aufbringen: Durchschnittlich dauert es fast fünf Minuten bis eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter für eine Beratung zur Verfügung steht. Und nicht einmal in jedem zweiten Test bieten Angestellte aktiv ihre Hilfe an. Ausbaufähig sind auch die Öffnungszeiten, die montags bis samstags im Schnitt bei rund neun Stunden liegen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Viele Möbelhäuser überzeugen mit kompetenten, motivierten Mitarbeitenden. Auch das sehr vielfältige Angebot und die einladende Einkaufsatmosphäre punkten. Wer aber eine Beratung wünscht, sollte gezielt das Verkaufspersonal ansprechen und etwas Geduld aufbringen.“

Die servicebesten Möbelhäuser

Porta geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. In den Beratungsgesprächen erfragen die freundlichen und kompetenten Mitarbeitenden umfassend den Bedarf ihrer Kunden und gehen passend darauf ein, wobei sie auch den Produktnutzen der vorgestellten Möbel erläutern. Die Filialen sind ansprechend gestaltet, bieten gute Orientierungsmöglichkeiten und eine übersichtliche Warenpräsentation. Das

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

Angebot punktet mit einer großen Auswahl an verschiedenen Produktgruppen und Möbeln in vielfältigen Stilrichtungen und Materialien.

Den zweiten Rang nimmt Höffner (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die fachkundigen Mitarbeitenden beraten individuell sowie verständlich und sorgen häufig für eine einfache Lösung des Kundenanliegens. Die Filialen selbst überzeugen etwa in puncto Gestaltung und Ambiente; auch das Angebot ist insgesamt sehr vielfältig. Höffner bietet zudem zahlreiche Extras wie ein Gastronomiebereich sowie in vielen Filialen auch eine Kinderspielecke.

Rang drei belegt XXXLutz mit dem Qualitätsurteil „gut“. In den Beratungen geht das motivierte und freundliche Fachpersonal gut und fachkundig auf den Bedarf der Kundinnen und Kunden ein. Die ansprechend gestalteten Filialen der Möbelhauskette verfügen über eine breite Auswahl an verschiedenen Warengruppen in diversen Stilrichtungen.

Als bester Möbel-Discounter profiliert sich Sconto mit dem Qualitätsurteil „gut“. Mömax belegt in dieser Kategorie Platz zwei vor Jysk auf Rang drei, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Weitere Möbelhäuser und Möbel-Discounter im Test (alphabetisch): Ikea, Maisons du Monde, Möbel Kraft, Opti-Wohnwelt, Poco Einrichtungsmärkte, Roller, SB-Möbel Boss und Segmüller.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 14 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 140 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
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.