

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Küchenmärkte 2025

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

### **Service auf hohem Level – Beratungskompetenz der Mitarbeitenden punktet – Testsieger ist Küchen Aktuell**

**Hamburg, 09.01.2025** – Eine neue Küche ist eine Langfristinvestition, die gut überlegt sein will. Fachkundige Beratung und Planung verspricht der Küchenfachhandel. Welche Anbieter in puncto Service top sind, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv elf große Küchenmarkt-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Sehr guter Service mit kleinen Schwachstellen**

Die Küchenmärkte steigern ihre Servicequalität auf ein sehr gutes Niveau und erreichen im Branchenschnitt 81,1 Punkte (Vorstudie 2023: 77,2 Punkte). Sieben Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, weitere vier Küchenmarkt-Ketten erzielen ein gutes Gesamtergebnis.

Maßgeblich für das positive Resultat sind insbesondere die Beratungsleistungen der Mitarbeitenden in den Filialen. Die ausgesprochen kompetenten Küchenexperten beeindrucken mit hervorragenden Kommunikationsfähigkeiten und bieten zumeist individuell abgestimmte Beratungen statt Standardlösungen. Kleiner Wermutstropfen: Nicht in allen Fällen wird der Kundenbedarf gezielt erfragt, etwa hinsichtlich der Budgetvorstellungen oder Nutzungsgewohnheiten.

#### **Einladende Küchenstudios**

Die Küchenmärkte präsentieren sich in einem sauberen, ansprechenden Ambiente mit einem vielfältigen Angebot. Die Ausstellungen ermöglichen Interessierten einen anschaulichen Eindruck der Gestaltungsmöglichkeiten für ihre Wunschküche. Verbesserungspotenzial besteht in puncto Preiskennzeichnungen und Orientierungshilfen in den Filialen, die nicht selten fehlen.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Besuch im Küchenmarkt lohnt schon allein aufgrund der Fachberaterinnen und -berater, die mit ihrem fundierten Wissen überzeugen. Eine vorherige Terminvereinbarung kann aber sinnvoll sein, um sich eine Planungsberatung ohne Zeitdruck zu sichern.“

#### **Die servicebesten Küchenmärkte**

Küchen Aktuell geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und ist dabei in fünf von acht Untersuchungsbereichen führend. Die Beratungskompetenz der Mitarbeitenden ist im Vergleich am höchsten: Fachlich korrekte Auskünfte und eine transparente Kostendarstellung prägen das Bild. Beim Angebot besticht Küchen Aktuell mit der größten Vielfalt, zum Beispiel in puncto Küchenfronten und -möbel. Neben einem einladenden Filialumfeld überzeugen auch umfangreich vorhandene Zusatzservices.

Rang zwei belegt Meine Küche, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. In vier von acht Untersuchungsbereichen platziert sich das Unternehmen unter den Top 3. Die Auskünfte in den Kundenberatungen sind stets korrekt,

#### **Geschäftsführung:**

Bianca Möller

#### **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

vollständig sowie strukturiert. Vergleichsweise häufig führen die Mitarbeitenden dabei eine gezielte Bedarfsanalyse durch.

Den dritten Rang nimmt Plana Küchenland (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die sehr fachkundigen Filialmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sorgen bei den unterschiedlichen Kundenanliegen für die höchste Lösungsqualität. Das sehr ansprechende Umfeld und die im Vergleich kundenfreundlichsten Öffnungszeiten tragen ebenfalls zum positiven Abschneiden bei.

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

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf große Küchenmarkt-Ketten mit einem Beratungsangebot in den Filialen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) an verschiedenen Standorten der Unternehmen. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Angestellten, die Angebotsvielfalt, die Qualität des Filialumfelds, die Wartezeiten sowie Zusatzservices, etwa Hausbesuche mit Laser-Aufmaß. Insgesamt flossen 110 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  
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.