



ServiceAtlas Möbelhandel 2017

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 60 Möbelhändler
(Stationär, Discount, Online)

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief (I)

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2017
Stichprobe	<p>1.688 Kunden mit 2.139 Kundenurteilen zu 26 stationären Möbelhändlern; 406 Kunden mit 659 Kundenurteilen zu 8 Möbeldiscountern; 1.000 Kunden mit 2.016 Kundenurteilen zu 26 Online-Möbelhändlern,</p> <p>(Bewertung von bis zu 3 Möbelhändlern (Stationär, Discount, Online), bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)</p>
Auswertung	<p><u>Detailergebnisse für 26 Stationäre Möbelhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Braun-Möbel-Center • Dänisches Bettenlager • Dodenhof WohnWelten • Finke • Flamme Möbel • Höffner • Hofmeister Wohnzentrum • IKEA • Möbel Franz Knuffmann • Möbel Hardeck • Möbel Hausmann • Möbel Inhofer • Möbel Kraft • Möbel Mahler • Möbel Martin • Möbel Rieger • Möbel Wanninger • Ostermann • Porta Möbel • Schaffrath • Schulenburg (vormals tejo Wohnwelten) • Segmüller • WHO'S PERFECT • Wohn-Center Spilger • XXXL Möbelhäuser • Zurbrüggen

Studiensteckbrief (II)

<p>Auswertung</p>	<p><u>Detailergebnisse für 26 Online-Möbelhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • allnatura.de • ambienedirect.com • beliani.de • butlers.com • daenischesbettenlager.de • daheim.de • fashionforhome.de • hoeffner.de • home24.de • homelife24.de • ikea.de • inhofer.de • maisondumonde.de • moebel-boss.de • moebel-sensation.de • Moebel-shop.de • moemax.de • ostermann.de • otto.de • Pharao24.de • poco.de • porta.de • roller.de • westwingnow.de • whos-perfect.de • xxxlshop.de 	<p><u>Detailergebnisse für 8 Möbeldiscounter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MömaX • Osca! Möbel-Discount • POCO DOMÄNE • Preis-Rebell • ROLLER • SB-Möbel Boss • SCONTO • tejo SB-Lagerkauf
<p>Gesamtumfang</p>	<p>966 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)</p>	

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung, Ruf und Image, Innovationsfähigkeit, Nachhaltigkeit
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung, Loyalität, Wiederkauf und Weiterempfehlungsbereitschaft
Einrichtungshaus <i>(nur Stationär / Discount)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen
Online-Shop <i>(nur Online)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Anmutungsqualität der Internetseiten • Funktionalität der Internetseiten • Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.) • Bedienungsfreundlichkeit • Hilfreiche Kundenbewertungen • Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des Möbelsortiments • Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Qualität des Möbelsortiments • Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Präsentation der Produkte • Verfügbarkeit des Sortiments • Inspiration für das eigene Zuhause
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Fachberater • Freundlichkeit der Fachberater • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Fachberater

Studiendesign (II)

Kundenberatung (Fortsetzung)	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsgehalt der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Verbindlichkeit von Aussagen
Lieferung & Montage	<ul style="list-style-type: none"> • Lieferzeiten • Einhaltung von Lieferterminen • Vollständigkeit der Lieferung • Fehlerfreie Lieferung • Auftreten der Monteure • Kompetenz der Monteure • Verlassen des Arbeitsbereichs (Sauberkeit, Ordentlichkeit etc.) • Fehlerfreie Montage
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen • Service-Zusatzleistungen • Wunsch-Liefertermin • Altmöbel- und Verpackungsentsorgung • Angebot an Zahlungsmöglichkeiten • Retourenabwicklung • Garantiemöglichkeiten • Kundenkarte
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Aufmachung von Werbematerialien • Glaubwürdigkeit der Werbung • Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc. • Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.)

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Einrichtungshaus (nur Stationär / Discount)	Online-Shop (nur Online)	Produkte	Kundenberatung
<ul style="list-style-type: none"> • Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anmutungsqualität der Internetseiten • Funktionalität der Internetseiten • Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.) • Bedienungsfreundlichkeit • Hilfreiche Kundenbewertungen • Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops 	<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des Möbelsortiments • Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Qualität des Möbelsortiments • Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Präsentation der Produkte • Verfügbarkeit des Sortiments • Inspiration für das eigene Zuhause 	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Fachberater • Freundlichkeit der Fachberater • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Fachberater • Informationsgehalt der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Verbindlichkeit von Aussagen
Lieferung & Montage	Preis-Leistungs-Verhältnis	Kundenservice	Kommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieferzeiten • Einhaltung von Lieferterminen • Vollständigkeit der Lieferung • Fehlerfreie Lieferung • Auftreten der Monteure • Kompetenz der Monteure • Verlassen des Arbeitsbereichs (Sauberkeit, Ordentlichkeit etc.) • Fehlerfreie Montage 	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst • Kulanz bei Beschwerden/ Reklamationen • Service-Zusatzleistungen • Wunsch-Liefertermin • Altmöbel- und Verpackungsentsorgung • Angebot an Zahlungsmöglichkeiten • Retourenabwicklung • Garantiemöglichkeiten • Kundenkarte 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufmachung von Werbematerialien • Glaubwürdigkeit der Werbung • Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc. • Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.)

Ranking – Stationäre Möbelhändler (I)

GESAMT		Einrichtungshäuser		Produktsortiment		Kundenberatung	
sehr gut	Höffner	sehr gut	Ostermann	sehr gut	Ostermann	sehr gut	Porta Möbel
sehr gut	Möbel Franz Knuffmann	sehr gut	Finke	sehr gut	Segmüller	sehr gut	Höffner
sehr gut	Segmüller	sehr gut	Dodenhof WohnWelten	sehr gut	Finke	sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
sehr gut	Porta Möbel	sehr gut	Porta Möbel	sehr gut	Dodenhof WohnWelten	sehr gut	Segmüller
sehr gut	Ostermann	sehr gut	Möbel Franz Knuffmann	sehr gut	IKEA	sehr gut	Schaffrath
sehr gut	Dodenhof WohnWelten	sehr gut	Möbel Hausmann	sehr gut	Höffner	gut	Ostermann
sehr gut	IKEA	sehr gut	Segmüller	gut	Schaffrath	gut	Möbel Wanninger
sehr gut	Möbel Hausmann	gut	Höffner	gut	Braun-Möbel-Center	gut	Möbel Hardeck
gut	Möbel Kraft	gut	Möbel Wanninger	gut	Möbel Wanninger	gut	Zurbrüggen
gut	WHO'S PERFECT	gut	Zurbrüggen	gut	Möbel Franz Knuffmann	gut	Möbel Kraft
gut	Möbel Wanninger	gut	Braun-Möbel-Center	gut	Porta Möbel	gut	Flamme Möbel
gut	Wohn-Center Spilger	gut	Schaffrath	gut	Möbel Inhofer	gut	Möbel Hausmann
gut	Braun-Möbel-Center	gut	Möbel Kraft	gut	Möbel Hardeck		IKEA
gut	Finke	gut	IKEA	gut	Möbel Kraft		Finke
gut	Schaffrath	gut	Hofmeister Wohnzentrum	gut	XXXL Möbelhäuser		Dodenhof WohnWelten
	Möbel Hardeck		Möbel Rieger		WHO'S PERFECT		Möbel Martin
	Flamme Möbel		Möbel Martin		Wohn-Center Spilger		WHO'S PERFECT
	Hofmeister Wohnzentrum		XXXL Möbelhäuser		Zurbrüggen		XXXL Möbelhäuser
	Zurbrüggen		Möbel Hardeck		Hofmeister Wohnzentrum		Wohn-Center Spilger
	XXXL Möbelhäuser		Möbel Inhofer		Möbel Martin		Möbel Rieger
	Möbel Rieger		Schulenburg (vormals tejo Wohnw		Möbel Hausmann		Hofmeister Wohnzentrum
	Möbel Martin		Wohn-Center Spilger		Flamme Möbel		Braun-Möbel-Center
	Möbel Inhofer		Flamme Möbel		Möbel Rieger		Schulenburg (vormals tejo Wohnw
	Schulenburg (vormals tejo Wohnw		WHO'S PERFECT		Schulenburg (vormals tejo Wohnw		Möbel Inhofer
	Möbel Mahler		Möbel Mahler		Möbel Mahler		Dänisches Bettenlager
	Dänisches Bettenlager		Dänisches Bettenlager		Dänisches Bettenlager		Möbel Mahler

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Ranking – Stationäre Möbelhändler (II)

Lieferung & Aufbau	
sehr gut	Höffner
sehr gut	WHO'S PERFECT
sehr gut	Porta Möbel
sehr gut	Ostermann
sehr gut	Braun-Möbel-Center
sehr gut	Möbel Hausmann
sehr gut	Möbel Kraft
gut	Dänisches Bettenlager
gut	Zurbrüggen
gut	Segmüller
gut	Wohn-Center Spilger
gut	Dodenhof WohnWelten
	Schaffrath
	Möbel Martin
	Möbel Franz Knuffmann
	Flamme Möbel
	XXXL Möbelhäuser
	Hofmeister Wohnzentrum
	Schulenburg (vormals tejo Wohnw
	IKEA
	Möbel Hardeck
	Möbel Wanninger
	Möbel Rieger
	Finke
	Möbel Inhofer
	Möbel Mahler

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Möbel Hausmann
sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
sehr gut	IKEA
sehr gut	Flamme Möbel
sehr gut	Höffner
sehr gut	Segmüller
sehr gut	Möbel Hardeck
gut	WHO'S PERFECT
gut	Möbel Wanninger
gut	Dänisches Bettenlager
gut	Wohn-Center Spilger
gut	Möbel Kraft
gut	Dodenhof WohnWelten
gut	Porta Möbel
	Möbel Inhofer
	Braun-Möbel-Center
	Möbel Rieger
	Hofmeister Wohnzentrum
	Möbel Mahler
	Ostermann
	XXXL Möbelhäuser
	Schaffrath
	Zurbrüggen
	Finke
	Schulenburg (vormals tejo Wohnw
	Möbel Martin

Kundenservice	
sehr gut	Höffner
sehr gut	IKEA
sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
sehr gut	Dänisches Bettenlager
sehr gut	Dodenhof WohnWelten
sehr gut	WHO'S PERFECT
sehr gut	Möbel Hausmann
sehr gut	Möbel Kraft
gut	Möbel Wanninger
gut	Wohn-Center Spilger
gut	Porta Möbel
gut	Segmüller
gut	Möbel Rieger
gut	Ostermann
gut	XXXL Möbelhäuser
	Finke
	Hofmeister Wohnzentrum
	Braun-Möbel-Center
	Flamme Möbel
	Möbel Hardeck
	Schaffrath
	Zurbrüggen
	Möbel Martin
	Möbel Mahler
	Möbel Inhofer
	Schulenburg (vormals tejo Wohnw

Kundenkommunikation	
sehr gut	IKEA
sehr gut	Dodenhof WohnWelten
sehr gut	Wohn-Center Spilger
sehr gut	WHO'S PERFECT
sehr gut	Segmüller
sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
gut	Ostermann
gut	Möbel Hausmann
gut	Höffner
gut	Porta Möbel
gut	Finke
gut	Möbel Wanninger
gut	Hofmeister Wohnzentrum
gut	Möbel Kraft
gut	Flamme Möbel
	Braun-Möbel-Center
	XXXL Möbelhäuser
	Dänisches Bettenlager
	Möbel Hardeck
	Schaffrath
	Möbel Rieger
	Zurbrüggen
	Möbel Martin
	Schulenburg (vormals tejo Wohnw
	Möbel Mahler
	Möbel Inhofer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Ranking – Möbeldiscounter

GESAMT	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	Oscal Möbel-Discount
gut	ROLLER
gut	Preis-Rebell
	MömaX
	SB-Möbel Boss
	SCONTO
	tejo SB-Lagerkauf

Einrichtungshäuser	
sehr gut	Oscal Möbel-Discount
gut	MömaX
gut	ROLLER
gut	Preis-Rebell
	POCO DOMÄNE
	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	tejo SB-Lagerkauf

Produktsortiment	
sehr gut	Oscal Möbel-Discount
sehr gut	MömaX
gut	ROLLER
gut	POCO DOMÄNE
	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	Preis-Rebell
	tejo SB-Lagerkauf

Kundenberatung	
sehr gut	SB-Möbel Boss
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	tejo SB-Lagerkauf
gut	SCONTO
	ROLLER
	MömaX
	Oscal Möbel-Discount
	Preis-Rebell

Lieferung & Aufbau	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	ROLLER
gut	SB-Möbel Boss
gut	tejo SB-Lagerkauf
	Preis-Rebell
	Oscal Möbel-Discount
	SCONTO
	MömaX

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Preis-Rebell
gut	POCO DOMÄNE
gut	Oscal Möbel-Discount
	ROLLER
	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	tejo SB-Lagerkauf
	MömaX

Kundenservice	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	Preis-Rebell
gut	ROLLER
gut	Oscal Möbel-Discount
gut	tejo SB-Lagerkauf
	SB-Möbel Boss
	MömaX
	SCONTO

Kundenkommunikation	
sehr gut	Oscal Möbel-Discount
gut	ROLLER
gut	MömaX
gut	POCO DOMÄNE
	Preis-Rebell
	tejo SB-Lagerkauf
	SCONTO
	SB-Möbel Boss

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Ranking – Online-Möbelhändler (I)

GESAMT		Online-Shop		Produktsortiment		Kundenberatung	
sehr gut	otto.de	sehr gut	westwingnow.de	sehr gut	westwingnow.de	sehr gut	otto.de
sehr gut	Pharao24.de	sehr gut	otto.de	sehr gut	maisondumonde.de	sehr gut	allnatura.de
sehr gut	hoeffner.de	sehr gut	Pharao24.de	sehr gut	ikea.de	sehr gut	Pharao24.de
sehr gut	ikea.de	sehr gut	whos-perfect.de	sehr gut	whos-perfect.de	sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	daheim.de	sehr gut	daheim.de	sehr gut	hoeffner.de	sehr gut	roller.de
sehr gut	moebel-sensation.de	gut	moebel-sensation.de	sehr gut	Pharao24.de	gut	ikea.de
sehr gut	allnatura.de	gut	hoeffner.de	gut	home24.de	gut	porta.de
sehr gut	westwingnow.de	gut	ikea.de	gut	porta.de	gut	homelife24.de
gut	homelife24.de	gut	homelife24.de	gut	ostermann.de	gut	daheim.de
gut	whos-perfect.de	gut	home24.de	gut	otto.de	gut	ostermann.de
gut	home24.de	gut	allnatura.de	gut	butlers.com	gut	fashionforhome.de
gut	fashionforhome.de	gut	fashionforhome.de	gut	daheim.de	gut	daenischesbettenlager.de
gut	maisondumonde.de	gut	ostermann.de	gut	homelife24.de	gut	moebel-sensation.de
	inhofer.de		ambientedirect.com		fashionforhome.de	gut	westwingnow.de
	porta.de		maisondumonde.de		allnatura.de		inhofer.de
	beliani.de		butlers.com		ambientedirect.com		maisondumonde.de
	ambientedirect.com		beliani.de		inhofer.de		home24.de
	ostermann.de		inhofer.de		moemax.de		ambientedirect.com
	butlers.com		porta.de		moebel-sensation.de		beliani.de
	daenischesbettenlager.de		Moebel-shop.de		beliani.de		xxxlshop.de
	roller.de		xxxlshop.de		xxxlshop.de		whos-perfect.de
	xxxlshop.de		moemax.de		daenischesbettenlager.de		butlers.com
	moemax.de		roller.de		Moebel-shop.de		Moebel-shop.de
	Moebel-shop.de		daenischesbettenlager.de		roller.de		moemax.de
	moebel-boss.de		moebel-boss.de		poco.de		moebel-boss.de
	poco.de		poco.de		moebel-boss.de		poco.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Ranking – Online-Möbelhändler (II)

Lieferung & Aufbau	
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	home24.de
sehr gut	daheim.de
gut	fashionforhome.de
gut	whos-perfect.de
gut	porta.de
gut	westwingnow.de
gut	butlers.com
gut	roller.de
gut	ikea.de
gut	daenischesbettenlager.de
gut	maisondumonde.de
	moebel-sensation.de
	ambientedirect.com
	homelife24.de
	Pharao24.de
	ostermann.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	moebel-boss.de
	inhofer.de
	Moebel-shop.de
	beliani.de
	poco.de

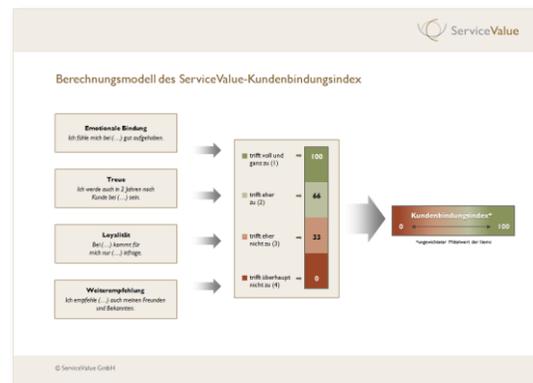
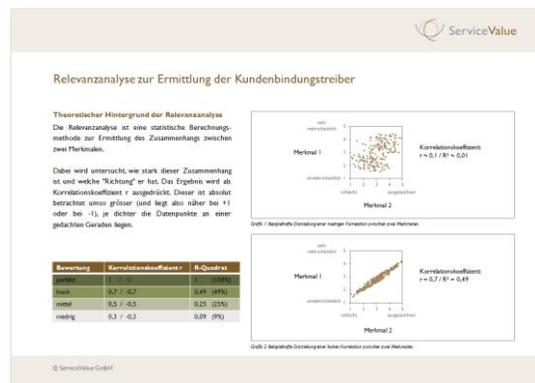
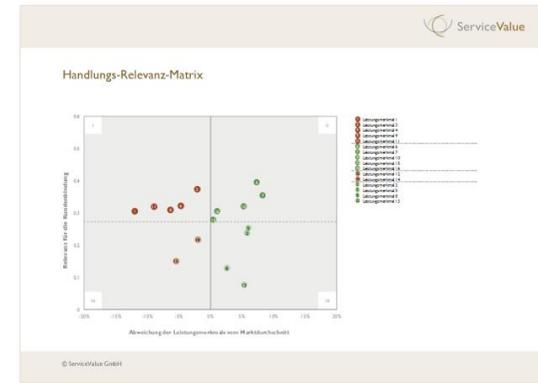
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Pharao24.de
sehr gut	moebel-sensation.de
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	beliani.de
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	hoeffner.de
gut	moemax.de
gut	ikea.de
gut	roller.de
gut	daheim.de
gut	ambientedirect.com
gut	moebel-boss.de
gut	daenischesbettenlager.de
	home24.de
	allnatura.de
	fashionforhome.de
	Moebel-shop.de
	poco.de
	otto.de
	xxxlshop.de
	butlers.com
	porta.de
	ostermann.de
	whos-perfect.de
	westwingnow.de
	maisondumonde.de

Kundenservice	
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	daheim.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	Pharao24.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	moebel-sensation.de
gut	ambientedirect.com
gut	beliani.de
gut	daenischesbettenlager.de
gut	homelife24.de
gut	inhofer.de
gut	porta.de
	whos-perfect.de
	fashionforhome.de
	home24.de
	ostermann.de
	butlers.com
	roller.de
	westwingnow.de
	moebel-boss.de
	xxxlshop.de
	Moebel-shop.de
	maisondumonde.de
	moemax.de
	poco.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	maisondumonde.de
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	moebel-sensation.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	otto.de
gut	homelife24.de
gut	beliani.de
gut	hoeffner.de
gut	daheim.de
gut	whos-perfect.de
gut	inhofer.de
gut	Pharao24.de
gut	allnatura.de
gut	fashionforhome.de
	butlers.com
	daenischesbettenlager.de
	ostermann.de
	ambientedirect.com
	home24.de
	xxxlshop.de
	porta.de
	roller.de
	moebel-boss.de
	moemax.de
	Moebel-shop.de
	poco.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

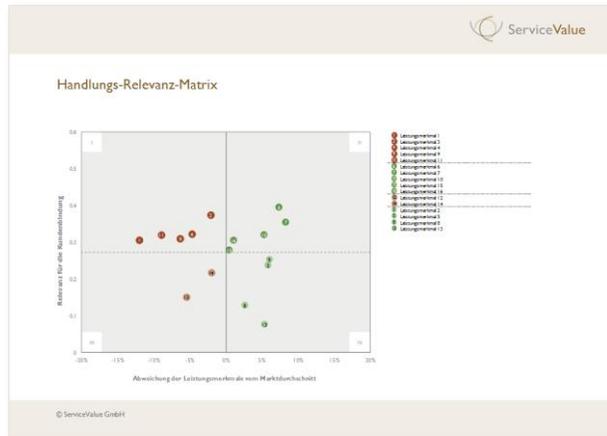
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



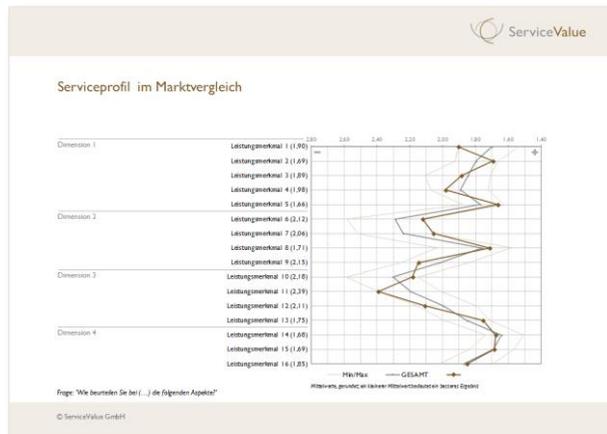
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Kzenon - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de