



ServiceAtlas Möbelhandel 2018

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 2018
Stichprobe	<p>1.674 Kunden mit 2.127 Kundenurteilen zu 26 stationären Möbelhändlern 409 Kunden mit 654 Kundenurteilen zu 8 Möbeldiscountern 1.081 Kunden mit 1.995 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 Schulenburg • Möbel Wanninger • Ostermann • Porta Möbel • Schaffrath • Segmüller • WHO'S PERFECT • Wohn-Center Spilger • XXXL Möbelhäuser • Zurbrüggen

Studiensteckbrief (II)

<p>Auswertung</p>	<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's SB-Lagerkauf <p><u>Detailergebnisse für 26 Online-Möbelhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • allnatura.de • ambientedirect.com • beliani.de • butlers.com • daenischesbettenlager.de • fashionforhome.de • hoeffner.de • home24.de • homelife24.de • ikea.de • inhofer.de • maisondu monde.de • moebel-boss.de • moebel-sensation.de • moebel-shop.de • moemax.de • ostermann.de • otto.de • pharao24.de • poco.de • porta.de • roller.de • segmueller.de • westwingnow.de • whos-perfect.de • xxxlshop.de
<p>Gesamtumfang</p>	<p>968 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)</p>

Studiendesign (I)

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 • Weiterempfehlung
Produktsortiment	<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
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten

Studiendesign (II)

<p>Einrichtungshaus <i>(nur Stationär / Discount)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen
<p>Online-Shop <i>(nur Online)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anmutungsqualität der Internetseiten • Funktionalität der Internetseiten • Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.) • Bedienungsfreundlichkeit • Hilfreiche Kundenbewertungen • Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops
<p>Lieferung & Montage</p>	<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

Studiendesign (III)

<p>Kundenberatung</p>	<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
<p>Kundenservice</p>	<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
<p>Kundenkommunikation</p>	<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

Produktsortiment	Preis-Leistungs-Verhältnis	Einrichtungshaus (nur Stationär / Discount)	Online-Shop (nur Online)
<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"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten 	<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
Lieferung & Montage	Kundenberatung	Kundenservice	Kundenkommunikation
<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"> • Erreichbarkeit der Fachberater • Freundlichkeit der Fachberater • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Fachberater • Informationsgehalt der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Verbindlichkeit von Aussagen 	<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		Produktsortiment		Preis-Leistungs-Verhältnis		Einrichtungshaus	
sehr gut	Höffner	sehr gut	Ostermann	sehr gut	IKEA	sehr gut	Ostermann
sehr gut	Dodenhof WohnWelten	sehr gut	Segmüller	sehr gut	Möbel Hausmann	sehr gut	Wohn-Center Spilger
sehr gut	Ostermann	sehr gut	Höffner	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Höffner
sehr gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Möbel Hardeck	sehr gut	BRAUN Möbel-Center
sehr gut	Möbel Kraft	sehr gut	Möbel Hardeck	sehr gut	Segmüller	sehr gut	Möbel Kraft
sehr gut	Segmüller	sehr gut	Porta Möbel	sehr gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	Möbel Wanninger
sehr gut	Wohn-Center Spilger	sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	Flamme Möbel	sehr gut	Zurbrüggen
sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Dodenhof WohnWelten	sehr gut	Dänisches Bettenlager	sehr gut	Porta Möbel
gut	Möbel Hardeck	sehr gut	Möbel Kraft	sehr gut	Möbel Inhofer	gut	Möbel Franz Knuffmann
gut	IKEA	gut	Schaffrath	gut	Dodenhof WohnWelten	gut	Dodenhof WohnWelten
gut	Möbel Rieger	gut	BRAUN Möbel-Center	gut	Hofmeister Wohnzentrum	gut	Segmüller
gut	WHO'S PERFECT	gut	Finke	gut	Höffner	gut	Möbel Rieger
gut	Porta Möbel	gut	IKEA	gut	Möbel Rieger	gut	Finke
gut	Möbel Hausmann	gut	Möbel Franz Knuffmann	gut	WHO'S PERFECT	gut	Schaffrath
gut	Möbel Franz Knuffmann	gut	Möbel Hausmann		Wohn-Center Spilger	gut	Möbel Hausmann
	Schaffrath	gut	Möbel Martin		Möbel Kraft	gut	IKEA
	Zurbrüggen	gut	Möbel Rieger		Ostermann		WHO'S PERFECT
	Hofmeister Wohnzentrum	gut	WHO'S PERFECT		Möbel Franz Knuffmann		Möbel Hardeck
	XXXL Möbelhäuser		XXXL Möbelhäuser		Möbel Mahler		XXXL Möbelhäuser
	Möbel Martin		Hofmeister Wohnzentrum		XXXL Möbelhäuser		Möbel Schulenburg
	Möbel Mahler		Wohn-Center Spilger		Zurbrüggen		Möbel Martin
	Finke		Möbel Inhofer		Porta Möbel		Flamme Möbel
	Möbel Inhofer		Möbel Mahler		Möbel Martin		Möbel Mahler
	Flamme Möbel		Flamme Möbel		Schaffrath		Hofmeister Wohnzentrum
	Möbel Schulenburg		Möbel Schulenburg		Finke		Möbel Inhofer
	Dänisches Bettenlager		Dänisches Bettenlager		Möbel Schulenburg		Dänisches Bettenlager

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

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

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

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

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	ROLLER
gut	Osca! Möbel-Discount
gut	MömaX
	SCONTO
	Preis-Rebell
	SB-Möbel Boss
	Tejo's SB-Lagerkauf

Produktsortiment	
sehr gut	MömaX
sehr gut	Osca! Möbel-Discount
gut	POCO DOMÄNE
gut	ROLLER
gut	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	Preis-Rebell
	Tejo's SB-Lagerkauf

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Preis-Rebell
sehr gut	POCO DOMÄNE
gut	ROLLER
	SCONTO
	Osca! Möbel-Discount
	MömaX
	Tejo's SB-Lagerkauf
	SB-Möbel Boss

Einrichtungshaus	
sehr gut	Osca! Möbel-Discount
sehr gut	MömaX
sehr gut	ROLLER
gut	POCO DOMÄNE
	Preis-Rebell
	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	Tejo's SB-Lagerkauf

Lieferung & Montage	
sehr gut	ROLLER
sehr gut	POCO DOMÄNE
gut	SB-Möbel Boss
gut	SCONTO
	Osca! Möbel-Discount
	Tejo's SB-Lagerkauf
	Preis-Rebell
	MömaX

Kundenberatung	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	SB-Möbel Boss
sehr gut	Tejo's SB-Lagerkauf
gut	ROLLER
gut	SCONTO
	MömaX
	Osca! Möbel-Discount
	Preis-Rebell

Kundenservice	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	Preis-Rebell
sehr gut	Osca! Möbel-Discount
gut	ROLLER
gut	MömaX
	SCONTO
	Tejo's SB-Lagerkauf
	SB-Möbel Boss

Kundenkommunikation	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	ROLLER
gut	Osca! Möbel-Discount
gut	MömaX
	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	Preis-Rebell
	Tejo's SB-Lagerkauf

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		Produktsortiment		Preis-Leistungs-Verhältnis		Online-Shop	
sehr gut	otto.de	sehr gut	westwingnow.de	sehr gut	moebel-sensation.de	sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	pharao24.de	sehr gut	maisondumonde.de	sehr gut	inhofer.de	sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de	sehr gut	pharao24.de	sehr gut	pharao24.de	sehr gut	moebel-sensation.de
sehr gut	hoeffner.de	sehr gut	lkea.de	sehr gut	roller.de	sehr gut	whos-perfect.de
sehr gut	moebel-sensation.de	sehr gut	ostermann.de	sehr gut	beliani.de	sehr gut	segmuller.de
sehr gut	lkea.de	sehr gut	hoeffner.de	sehr gut	homelife24.de	sehr gut	home24.de
sehr gut	segmuller.de	sehr gut	whos-perfect.de	sehr gut	hoeffner.de	gut	maisondumonde.de
sehr gut	westwingnow.de	gut	porta.de	gut	allnatura.de	gut	homelife24.de
sehr gut	whos-perfect.de	gut	otto.de	gut	lkea.de	gut	hoeffner.de
gut	homelife24.de	gut	home24.de	gut	segmuller.de	gut	allnatura.de
gut	inhofer.de	gut	allnatura.de	gut	moebel-shop.de	gut	pharao24.de
gut	porta.de	gut	segmuller.de	gut	ambientedirect.com	gut	ostermann.de
gut	home24.de		moebel-sensation.de	gut	poco.de	gut	lkea.de
gut	fashionforhome.de		xxxlshop.de		fashionforhome.de	gut	fashionforhome.de
gut	ostermann.de		butlers.com		daenischesbettenlager.de		butlers.com
gut	maisondumonde.de		fashionforhome.de		moemax.de		porta.de
	ambientedirect.com		homelife24.de		otto.de		ambientedirect.com
	beliani.de		inhofer.de		moebel-boss.de		beliani.de
	roller.de		ambientedirect.com		whos-perfect.de		inhofer.de
	moebel-shop.de		moemax.de		home24.de		xxxlshop.de
	daenischesbettenlager.de		moebel-shop.de		ostermann.de		moebel-shop.de
	butlers.com		beliani.de		xxxlshop.de		roller.de
	xxxlshop.de		roller.de		porta.de		moemax.de
	moemax.de		daenischesbettenlager.de		butlers.com		moebel-boss.de
	moebel-boss.de		moebel-boss.de		westwingnow.de		daenischesbettenlager.de
	poco.de		poco.de		maisondumonde.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 & Montage	
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	segmuller.de
sehr gut	porta.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	daenischesbettenlager.de
gut	roller.de
gut	lkea.de
gut	home24.de
gut	pharao24.de
gut	whos-perfect.de
gut	butlers.com
gut	fashionforhome.de
gut	maisondumonde.de
	ostermann.de
	moebel-sensation.de
	moebel-boss.de
	ambientedirect.com
	moebel-shop.de
	beliani.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	homelife24.de
	inhofer.de
	poco.de

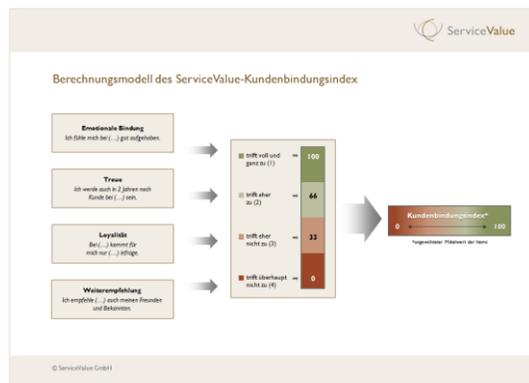
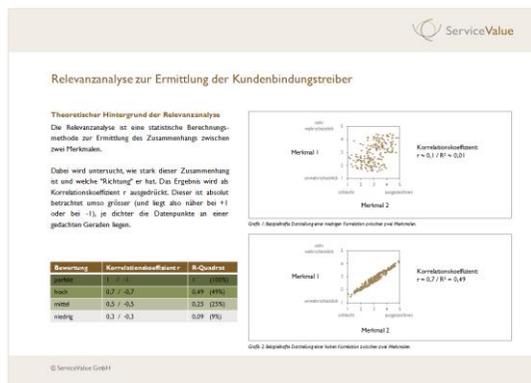
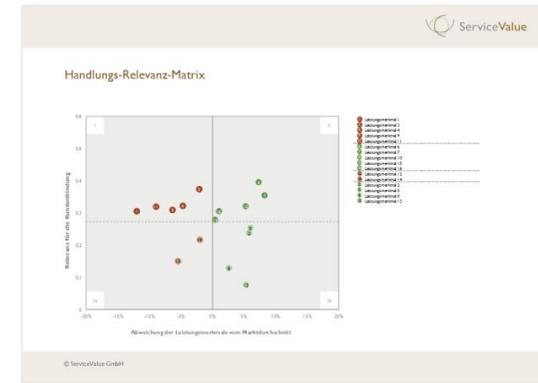
Kundenberatung	
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	segmuller.de
sehr gut	lkea.de
sehr gut	moebel-sensation.de
sehr gut	porta.de
gut	fashionforhome.de
gut	inhofer.de
gut	daenischesbettenlager.de
gut	hoeffner.de
gut	westwingnow.de
gut	whos-perfect.de
gut	homelife24.de
gut	maisondumonde.de
gut	ambientedirect.com
gut	ostermann.de
	home24.de
	roller.de
	moebel-shop.de
	beliani.de
	moemax.de
	moebel-boss.de
	xxxlshop.de
	butlers.com
	poco.de

Kundenservice	
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	segmuller.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	whos-perfect.de
gut	homelife24.de
gut	inhofer.de
gut	ostermann.de
gut	moebel-sensation.de
gut	lkea.de
gut	porta.de
	fashionforhome.de
	ambientedirect.com
	home24.de
	roller.de
	westwingnow.de
	butlers.com
	beliani.de
	daenischesbettenlager.de
	moebel-shop.de
	maisondumonde.de
	xxxlshop.de
	poco.de
	moebel-boss.de
	moemax.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	whos-perfect.de
sehr gut	maisondumonde.de
sehr gut	otto.de
gut	inhofer.de
gut	beliani.de
gut	pharao24.de
gut	allnatura.de
gut	lkea.de
gut	fashionforhome.de
gut	hoeffner.de
gut	moebel-sensation.de
gut	home24.de
gut	porta.de
	ambientedirect.com
	daenischesbettenlager.de
	ostermann.de
	roller.de
	segmuller.de
	butlers.com
	moemax.de
	xxxlshop.de
	moebel-shop.de
	poco.de
	moebel-boss.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“.

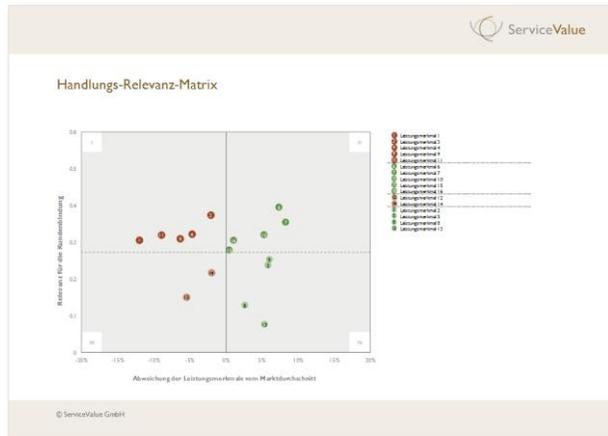
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



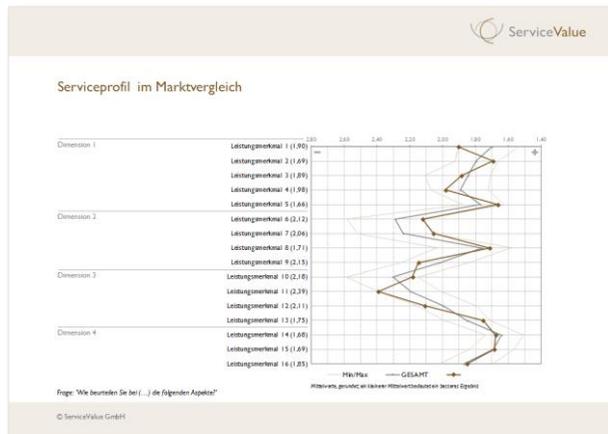
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

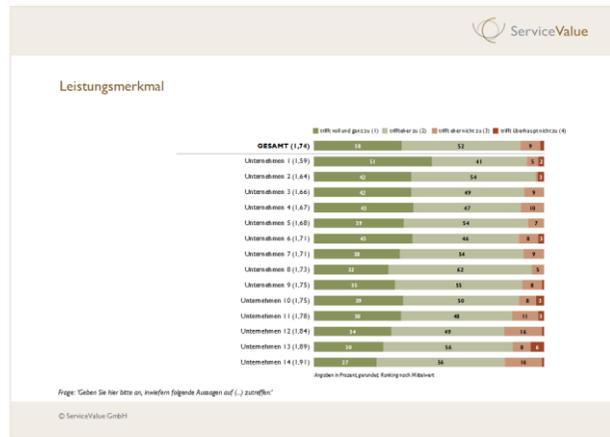


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Möbelhandel 2018.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Möbelhandel 2018 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (968 Seiten, PDF)**
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Möbelhandel 2018 (968 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341

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 34I
50935 Köln
www.ServiceValue.de