



# ServiceAtlas Online-Möbelhandel 2019

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 29 Online-Möbelhändler

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	September / Oktober 2019
<b>Stichprobe</b>	1.203 Kunden mit 2.131 Kundenurteilen zu 29 Online-Möbelhändlern (Bewertung von bis zu drei Online-Möbelhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>29 Online-Möbelhändler</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allnatura.de</li> <li>• ambientedirect.com</li> <li>• beliani.de</li> <li>• daenischesbettenlager.de</li> <li>• fashionforhome.de</li> <li>• hoeffner.de</li> <li>• home24.de</li> <li>• ikea.de</li> <li>• inhofer.de</li> <li>• kauf-unique.de</li> <li>• lifestyle4living.de</li> <li>• maisondu monde.de</li> <li>• moebel-boss.de</li> <li>• moebelexperten24.de</li> <li>• moebel-sensation.de</li> <li>• moebel-shop.de</li> <li>• moemax.de</li> <li>• ostermann.de</li> <li>• otto.de</li> <li>• pharao24.de</li> <li>• poco.de</li> <li>• porta.de</li> <li>• roller.de</li> <li>• segmueller.de</li> <li>• trendmoebel24.de</li> <li>• westwingnow.de</li> <li>• whos-perfect.de</li> <li>• xxxlshop.de</li> <li>• yourhome.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	439 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> <li>• Innovationsfähigkeit</li> <li>• Nachhaltigkeit</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Wiederkauf</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Produktsortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfang des Möbelsortiments</li> <li>• Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.)</li> <li>• Qualität des Möbelsortiments</li> <li>• Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.)</li> <li>• Präsentation der Produkte</li> <li>• Verfügbarkeit des Sortiments</li> <li>• Inspiration für das eigene Zuhause</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote / Rabatte</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Liefer-/Versandkosten</li> </ul>
<b>Online-Shop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmutungsqualität der Internetseiten</li> <li>• Funktionalität der Internetseiten</li> <li>• Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.)</li> <li>• Bedienungsfreundlichkeit</li> <li>• Hilfreiche Kundenbewertungen</li> <li>• Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<p><b>Lieferung &amp; Montage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferzeiten</li> <li>• Einhaltung von Lieferterminen</li> <li>• Vollständigkeit der Lieferung</li> <li>• Fehlerfreie Lieferung</li> <li>• Auftreten der Monteure</li> <li>• Kompetenz der Monteure</li> <li>• Verlassen des Arbeitsbereichs (Sauberkeit, Ordentlichkeit etc.)</li> <li>• Fehlerfreie Montage</li> </ul>
<p><b>Kundenberatung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Fachberater</li> <li>• Freundlichkeit der Fachberater</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz der Fachberater</li> <li>• Informationsgehalt der Beratung</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> </ul>
<p><b>Kundenservice</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Service-Zusatzleistungen</li> <li>• Wunsch-Liefertermin</li> <li>• Altmöbel- und Verpackungsentsorgung</li> <li>• Angebot an Zahlungsmöglichkeiten</li> <li>• Retourenabwicklung</li> <li>• Garantiemöglichkeiten</li> <li>• Kundenkarte</li> </ul>
<p><b>Kundenkommunikation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufmachung von Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> <li>• Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc.</li> <li>• Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.)</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

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

## Auszeichnung – Online-Möbelhändler (I)

GESAMT	
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	home24.de
gut	whos-perfect.de
gut	westwingnow.de
gut	ambientedirect.com
gut	moebel-sensation.de
gut	ostermann.de
gut	lifestyle4living.de
gut	fashionforhome.de
gut	porta.de
	maisondumonde.de
	moebel-experten24.de
	moebel-shop.de
	kauf-unique.de
	beliani.de
	daenischesbettenlager.de
	roller.de
	moemax.de
	yourhome.de
	moebel-boss.de
	poco.de
	xxxlshop.de
	trendmoebel24.de

Produktsortiment	
sehr gut	otto.de
sehr gut	maisondumonde.de
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	home24.de
sehr gut	segmueller.de
gut	ostermann.de
gut	ikea.de
gut	allnatura.de
gut	whos-perfect.de
gut	inhofer.de
gut	fashionforhome.de
gut	ambientedirect.com
gut	porta.de
	moebel-experten24.de
	moebel-sensation.de
	moebel-shop.de
	kauf-unique.de
	lifestyle4living.de
	xxxlshop.de
	moemax.de
	yourhome.de
	roller.de
	beliani.de
	moebel-boss.de
	poco.de
	daenischesbettenlager.de
	trendmoebel24.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	kauf-unique.de
sehr gut	ambientedirect.com
sehr gut	lifestyle4living.de
sehr gut	inhofer.de
gut	beliani.de
gut	yourhome.de
gut	home24.de
gut	hoeffner.de
gut	fashionforhome.de
gut	poco.de
gut	moebel-shop.de
gut	roller.de
gut	allnatura.de
gut	ostermann.de
gut	otto.de
	moebel-experten24.de
	moebel-sensation.de
	moebel-boss.de
	daenischesbettenlager.de
	porta.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	whos-perfect.de
	westwingnow.de
	maisondumonde.de
	trendmoebel24.de

Online-Shop	
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	maisondumonde.de
sehr gut	home24.de
gut	moebel-sensation.de
gut	whos-perfect.de
gut	inhofer.de
gut	moebel-experten24.de
gut	ostermann.de
gut	ikea.de
gut	hoeffner.de
gut	fashionforhome.de
gut	ambientedirect.com
	porta.de
	beliani.de
	lifestyle4living.de
	moemax.de
	kauf-unique.de
	moebel-boss.de
	moebel-shop.de
	xxxlshop.de
	roller.de
	yourhome.de
	poco.de
	daenischesbettenlager.de
	trendmoebel24.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“.

## Auszeichnung – Online-Möbelhändler (II)

Lieferung & Montage	
sehr gut	otto.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	whos-perfect.de
sehr gut	pharao24.de
gut	daenischesbettenlager.de
gut	westwingnow.de
gut	maisondumonde.de
gut	moebel-sensation.de
gut	home24.de
gut	porta.de
gut	ambientedirect.com
gut	inhofer.de
gut	ostermann.de
	fashionforhome.de
	yourhome.de
	moebel-shop.de
	roller.de
	xxxlshop.de
	poco.de
	lifestyle4living.de
	moemax.de
	moebel-boss.de
	kauf-unique.de
	moebel-experten24.de
	beliani.de
	trendmoebel24.de

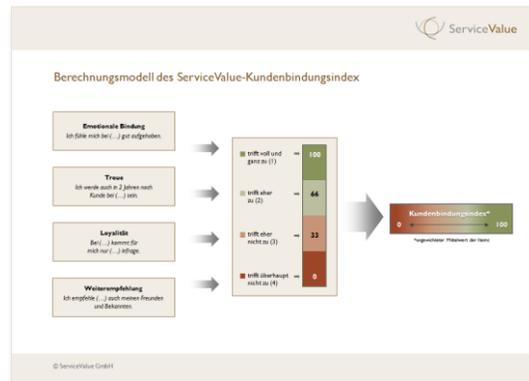
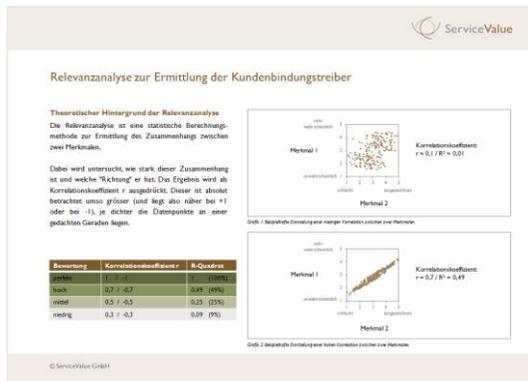
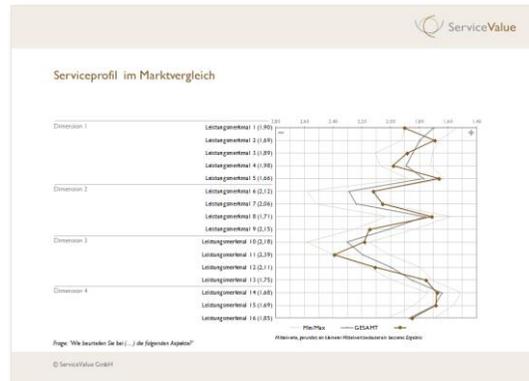
Kundenberatung	
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	lifestyle4living.de
gut	whos-perfect.de
gut	ambientedirect.com
gut	home24.de
gut	daenischesbettenlager.de
gut	pharao24.de
gut	hoeffner.de
gut	moebel-sensation.de
gut	fashionforhome.de
gut	porta.de
	moebel-experten24.de
	maisondumonde.de
	ostermann.de
	moebel-shop.de
	moemax.de
	moebel-boss.de
	roller.de
	poco.de
	kauf-unique.de
	beliani.de
	yourhome.de
	xxxlshop.de
	trendmoebel24.de

Kundenservice	
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	whos-perfect.de
sehr gut	pharao24.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	ambientedirect.com
gut	home24.de
gut	fashionforhome.de
gut	ostermann.de
gut	hoeffner.de
gut	moebel-shop.de
gut	moebel-sensation.de
gut	ikea.de
gut	porta.de
	daenischesbettenlager.de
	maisondumonde.de
	beliani.de
	yourhome.de
	lifestyle4living.de
	moebel-boss.de
	moebel-experten24.de
	poco.de
	moemax.de
	roller.de
	kauf-unique.de
	westwingnow.de
	xxxlshop.de
	trendmoebel24.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	moebel-sensation.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	whos-perfect.de
sehr gut	lifestyle4living.de
sehr gut	allnatura.de
gut	inhofer.de
gut	porta.de
gut	segmueller.de
gut	home24.de
gut	pharao24.de
gut	ikea.de
gut	ostermann.de
gut	beliani.de
gut	maisondumonde.de
gut	daenischesbettenlager.de
	moebel-experten24.de
	fashionforhome.de
	ambientedirect.com
	roller.de
	kauf-unique.de
	moebel-shop.de
	moebel-boss.de
	yourhome.de
	poco.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	trendmoebel24.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 ...



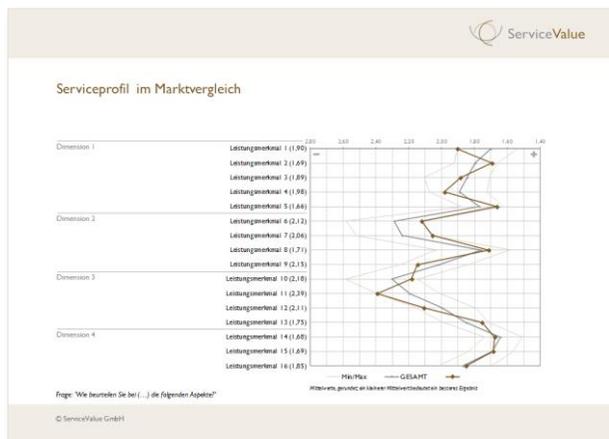
Anonymisierte Musterfolien

... 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](mailto: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 Online-Möbelhändler 2019. 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 Online-Möbelhändler 2019 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (439 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Online-Möbelhändler 2019 (439 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

Herausgeber

**ServiceValue**  
Dürener Str. 341  
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0  
Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)  
[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue 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 Studien-bezieher 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 oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Prostock-studio – stock.Adobe.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)