



# DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 11 Küchenfachhändler und 7 Möbelhäuser



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH		
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung		
<b>Erhebungszeitraum</b>	Mai 2017		
<b>Stichprobe</b>	1.507 Befragte, die in den letzten 36 Monaten eine Küche gekauft haben		
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <u>Küchenfachhändler</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alma Küchen</li> <li>• Küche&amp;Co</li> <li>• Küche 3000</li> <li>• Küchen Aktuell</li> <li>• Küchen Treff</li> <li>• Marquardt Küchen</li> <li>• Meda Küchenfachmarkt</li> <li>• Plana Küchenland</li> <li>• Reddy Küchen</li> <li>• Schaffrath Küchenmarkt</li> <li>• Schmidt Küchen</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <u>Möbelhäuser</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardeck</li> <li>• Höffner</li> <li>• IKEA</li> <li>• Porta</li> <li>• Segmüller</li> <li>• XXXLutz</li> <li>• Zurbrüggen</li> </ul> </td> </tr> </table>	<u>Küchenfachhändler</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alma Küchen</li> <li>• Küche&amp;Co</li> <li>• Küche 3000</li> <li>• Küchen Aktuell</li> <li>• Küchen Treff</li> <li>• Marquardt Küchen</li> <li>• Meda Küchenfachmarkt</li> <li>• Plana Küchenland</li> <li>• Reddy Küchen</li> <li>• Schaffrath Küchenmarkt</li> <li>• Schmidt Küchen</li> </ul>	<u>Möbelhäuser</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardeck</li> <li>• Höffner</li> <li>• IKEA</li> <li>• Porta</li> <li>• Segmüller</li> <li>• XXXLutz</li> <li>• Zurbrüggen</li> </ul>
<u>Küchenfachhändler</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alma Küchen</li> <li>• Küche&amp;Co</li> <li>• Küche 3000</li> <li>• Küchen Aktuell</li> <li>• Küchen Treff</li> <li>• Marquardt Küchen</li> <li>• Meda Küchenfachmarkt</li> <li>• Plana Küchenland</li> <li>• Reddy Küchen</li> <li>• Schaffrath Küchenmarkt</li> <li>• Schmidt Küchen</li> </ul>	<u>Möbelhäuser</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardeck</li> <li>• Höffner</li> <li>• IKEA</li> <li>• Porta</li> <li>• Segmüller</li> <li>• XXXLutz</li> <li>• Zurbrüggen</li> </ul>		
<b>Gesamtumfang</b>	192 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)		

## Studiendesign

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Weiterempfehlung</li> <li>• Wiederkaufbereitschaft</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Zeit der Mitarbeiter für Küchenplanung</li> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung</li> <li>• Passgenauigkeit der Planung zu Wünschen / Vorstellungen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartezeiten auf einen Mitarbeiter in der Ausstellung</li> <li>• Aufmaßservice vor Ort</li> <li>• Entsorgung der alten Küche</li> <li>• Einhaltung versprochener Leistungszusagen</li> <li>• Zuverlässigkeit der Liefertermine</li> <li>• Unkompliziertheit bei Änderungen in der Küchenplanung</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Sortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Küchen</li> <li>• Auswahl an Elektrogeräten</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Präsentation der Küchen</li> <li>• Inspiration für eigene Küchenplanung</li> </ul>

## Studiendesign

<b>Montage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Freundlichkeit der Monteure</li><li>• Fachkompetenz der Monteure</li><li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs</li><li>• Fehlerfreier Einbau der Küche</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>• Finanzierungsmöglichkeiten</li></ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Küchenhändler (I)

GESAMTURTEIL		Kundenberatung		Kundenservice	
sehr gut	Alma Küchen	sehr gut	Alma Küchen	sehr gut	Alma Küchen
sehr gut	Küche&Co	sehr gut	Küche&Co	sehr gut	Küche&Co
sehr gut	Plana Küchenland	sehr gut	Plana Küchenland	sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen	sehr gut	Höffner	gut	Plana Küchenland
sehr gut	Küchen Aktuell	gut	Zurbrüggen	gut	Küchen Aktuell
gut	Porta	gut	Küchen Aktuell	gut	Porta
gut	Höffner	gut	Marquardt Küchen		Höffner
gut	Zurbrüggen	gut	Porta		Segmüller
gut	Hardeck	gut	IKEA		Reddy Küchen
gut	Segmüller		Hardeck		Zurbrüggen
	IKEA		Segmüller		Schaffrath Küchenmarkt
	XXXLutz		XXXLutz		Küchen Treff
	Schaffrath Küchenmarkt		Schmidt Küchen		Hardeck
	Reddy Küchen		Schaffrath Küchenmarkt		XXXLutz
	Schmidt Küchen		Küchen Treff		Küche 3000
	Küche 3000		Reddy Küchen		Schmidt Küchen
	Küchen Treff		Küche 3000		Meda Küchenfachmarkt
	Meda Küchenfachmarkt		Meda Küchenfachmarkt		IKEA

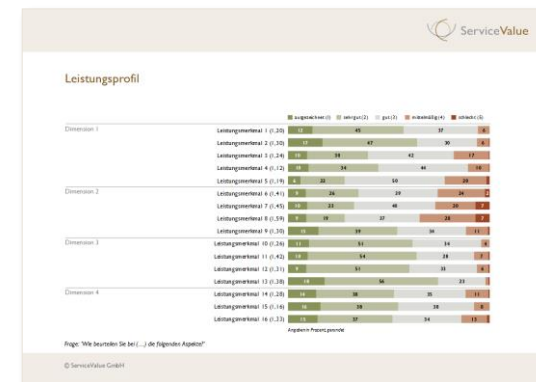
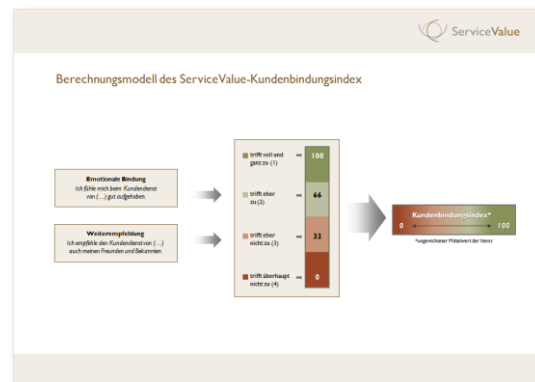
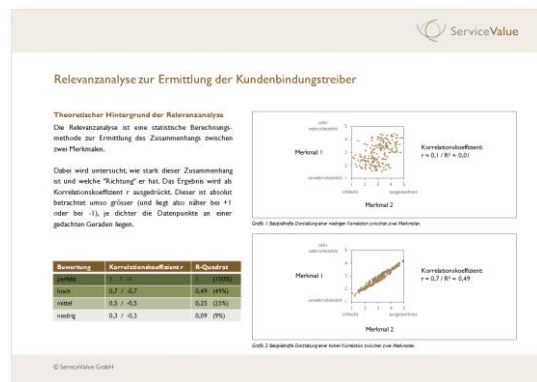
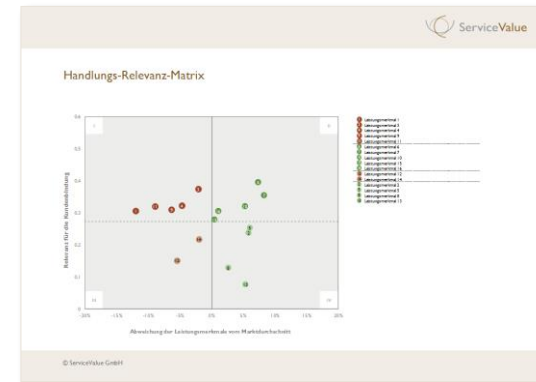
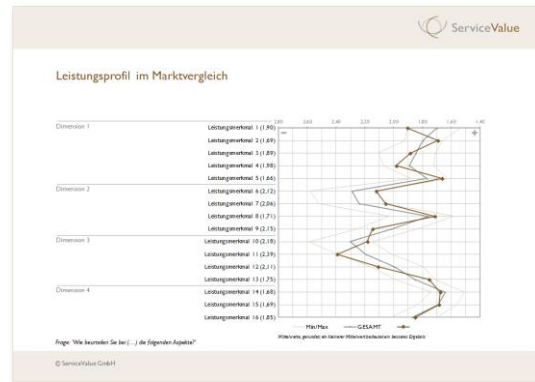
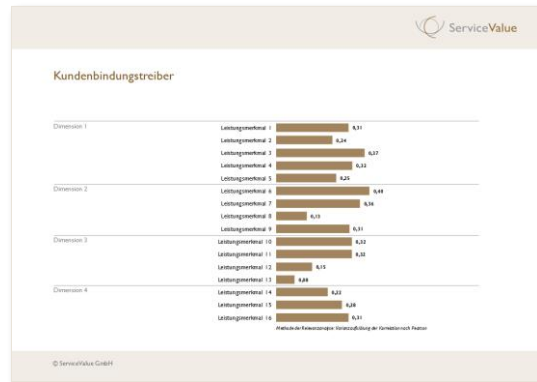
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Küchenhändler (II)

Sortiment		Montage		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Plana Küchenland	sehr gut	Alma Küchen	sehr gut	Küche&Co
sehr gut	Alma Küchen	sehr gut	Plana Küchenland	sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	Porta	sehr gut	Küche&Co	sehr gut	IKEA
sehr gut	Höffner	sehr gut	Küchen Aktuell	sehr gut	Küchen Aktuell
sehr gut	Küchen Aktuell	sehr gut	Marquardt Küchen	sehr gut	Alma Küchen
gut	Hardeck	gut	Höffner	gut	Segmüller
gut	Zurbrüggen	gut	Zurbrüggen	gut	Porta
gut	Küche&Co	gut	Porta	gut	Hardeck
gut	Marquardt Küchen	gut	XXXLutz	gut	Zurbrüggen
gut	Segmüller		Hardeck	gut	Plana Küchenland
	Schaffrath Küchenmarkt		Schaffrath Küchenmarkt		Höffner
	XXXLutz		Reddy Küchen		Küche 3000
	IKEA		IKEA		Küchen Treff
	Reddy Küchen		Segmüller		Reddy Küchen
	Meda Küchenfachmarkt		Küche 3000		XXXLutz
	Schmidt Küchen		Schmidt Küchen		Schaffrath Küchenmarkt
	Küchen Treff		Meda Küchenfachmarkt		Schmidt Küchen
	Küche 3000		Küchen Treff		Meda Küchenfachmarkt

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 ...



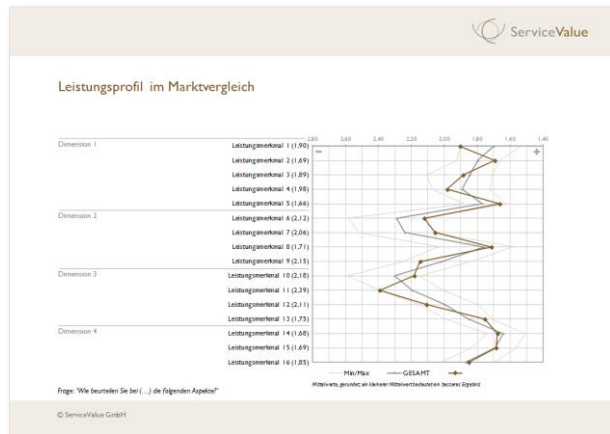
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



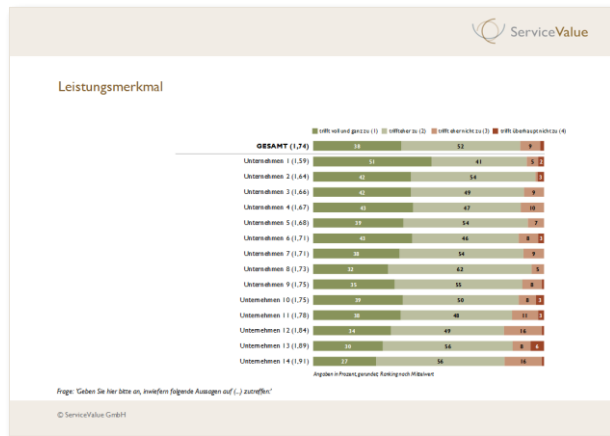
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 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

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2017“ (Einzelexemplar, 192 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2017“ (Einzelexemplar, 192 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie 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. 34 I

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 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: © Jürgen Priewe, © Robert Kneschke - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)