



# DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 14 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 2018		
<b>Stichprobe</b>	1.896 Kundenurteile von Küchenkäufern in den letzten 36 Monaten		
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>Küchenfachhändler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alma Küchen</li> <li>• Grimm Küchen</li> <li>• Küche &amp; Co</li> <li>• Küche 3000</li> <li>• Küchen Aktuell</li> <li>• Küchen Meyer</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> <li>• Varia Küchen</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <p><u>Möbelhäuser</u></p> <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>	<p><u>Küchenfachhändler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alma Küchen</li> <li>• Grimm Küchen</li> <li>• Küche &amp; Co</li> <li>• Küche 3000</li> <li>• Küchen Aktuell</li> <li>• Küchen Meyer</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> <li>• Varia Küchen</li> </ul>	<p><u>Möbelhäuser</u></p> <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>
<p><u>Küchenfachhändler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alma Küchen</li> <li>• Grimm Küchen</li> <li>• Küche &amp; Co</li> <li>• Küche 3000</li> <li>• Küchen Aktuell</li> <li>• Küchen Meyer</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> <li>• Varia Küchen</li> </ul>	<p><u>Möbelhäuser</u></p> <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>	213 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)		

## Studiendesign

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Weiterempfehlung</li> <li>• Wiederkaufbereitschaft</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	Marquardt Küchen	sehr gut	Plana Küchenland	sehr gut	Plana Küchenland
sehr gut	Plana Küchenland	sehr gut	Marquardt Küchen	sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	Küche & Co	sehr gut	Küchen Aktuell	sehr gut	Küche & Co
sehr gut	Hardeck	sehr gut	Küche & Co	sehr gut	Schaffrath Küchenmarkt
sehr gut	Küchen Aktuell	gut	Hardeck	gut	Grimm Küchen
gut	Höffner	gut	Porta	gut	Schmidt Küchen
gut	Segmüller	gut	Zurbrüggen	gut	Hardeck
gut	Porta	gut	Höffner	gut	Varia Küchen
gut	Schaffrath Küchenmarkt	gut	Segmüller	gut	Segmüller
	Zurbrüggen	gut	Schaffrath Küchenmarkt	gut	Reddy Küchen
	Schmidt Küchen	gut	IKEA		Küchen Aktuell
	IKEA	gut	XXXLutz		Höffner
	Varia Küchen		Küchen Treff		Zurbrüggen
	Grimm Küchen		Schmidt Küchen		Meda Küchenfachmarkt
	XXXLutz		Meda Küchenfachmarkt		Porta
	Reddy Küchen		Küchen Meyer		IKEA
	Küchen Treff		Varia Küchen		Küchen Meyer
	Meda Küchenfachmarkt		Reddy Küchen		Küchen Treff
	Küche 3000		Grimm Küchen		XXXLutz
	Küchen Meyer		Küche 3000		Küche 3000

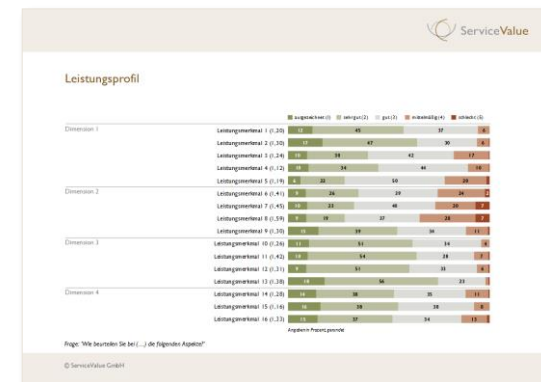
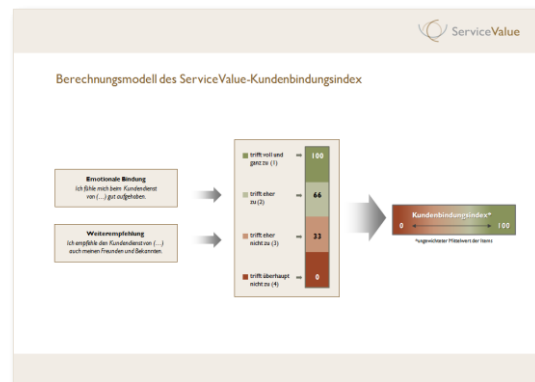
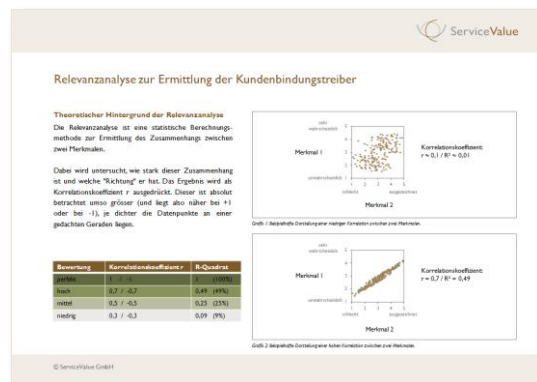
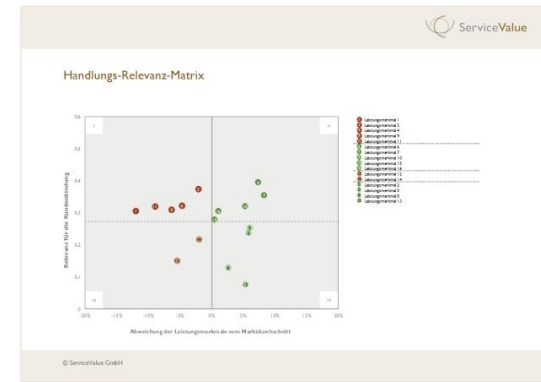
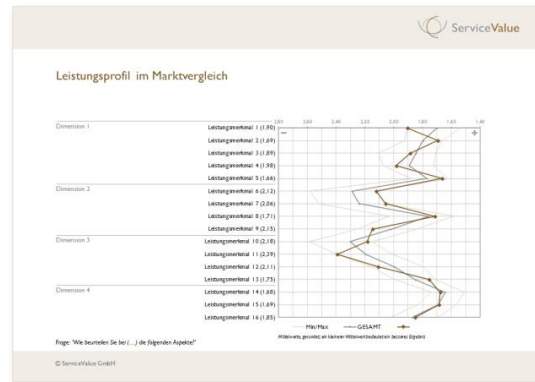
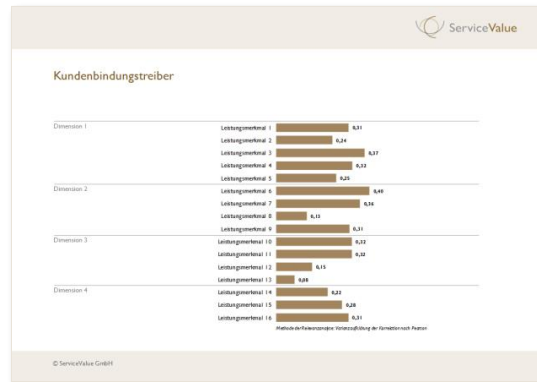
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Küchenhändler (II)

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

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 ...



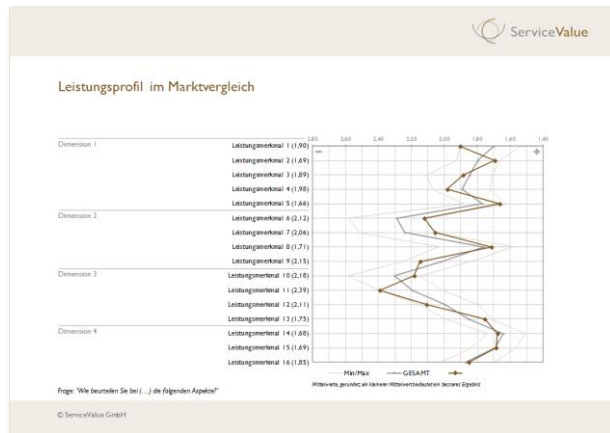
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



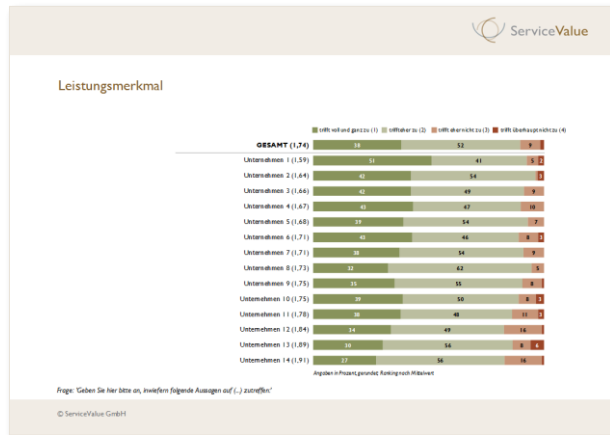
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



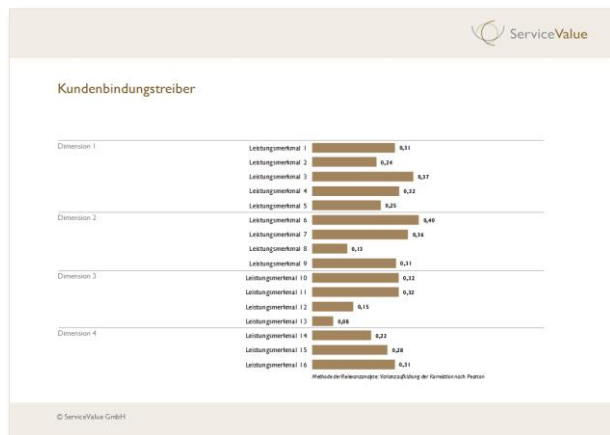
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter



## 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 2018“ (Einzelexemplar, 213 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2018“ (Einzelexemplar, 213 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch 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)