



ServiceAtlas Polstermöbelhandel 2018

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 9 Polstermöbelhändler

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2018
Stichprobe	906 Kundenurteile zu 9 Polstermöbelhändlern (Bewertung eines Polstermöbelhändlers, bei dem die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<u>Detailergebnisse für 9 Polstermöbelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none">• cnouch.de• Fischer• Multipolster• Polster Aktuell• polstermoebel.de• SEATS and SOFAS• sofazeit.eu• TRÖSSER• UNI Polster
Gesamtumfang	183 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

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 • Qualität des Möbelsortiments • 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 • Informationsgehalt der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Verbindlichkeit von Aussagen
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

Studiendesign (II)

Kundenkommunikation	<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.)
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
Einrichtungshaus <i>(nur stationäre Händler)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produktsortiment	Kundenberatung	Kundenservice	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des Möbelsortiments • Qualität des Möbelsortiments • 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 	<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.)
Lieferung & Montage	Preis-Leistungs-Verhältnis	Einrichtungshaus (nur stationäre Händler)	
<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"> • Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen 	

Ranking – Polstermöbelhändler

GESAMT	
sehr gut	Fischer
sehr gut	TRÖSSER
sehr gut	Polster Aktuell
gut	polstermoebel.de
gut	cnouch.de
gut	UNI Polster
gut	Multipolster
	sofazeit.eu
	SEATS and SOFAS

Produktsortiment	
sehr gut	cnouch.de
sehr gut	Fischer
sehr gut	TRÖSSER
gut	polstermoebel.de
gut	Polster Aktuell
gut	UNI Polster
	Multipolster
	sofazeit.eu
	SEATS and SOFAS

Kundenberatung	
sehr gut	Polster Aktuell
sehr gut	TRÖSSER
sehr gut	UNI Polster
gut	Fischer
gut	Multipolster
	polstermoebel.de
	cnouch.de
	sofazeit.eu
	SEATS and SOFAS

Kundenservice	
sehr gut	Multipolster
sehr gut	polstermoebel.de
sehr gut	Fischer
sehr gut	UNI Polster
gut	TRÖSSER
gut	cnouch.de
	Polster Aktuell
	SEATS and SOFAS
	sofazeit.eu

Kundenkommunikation	
sehr gut	TRÖSSER
sehr gut	Polster Aktuell
sehr gut	polstermoebel.de
gut	cnouch.de
gut	Fischer
gut	Multipolster
	sofazeit.eu
	UNI Polster
	SEATS and SOFAS

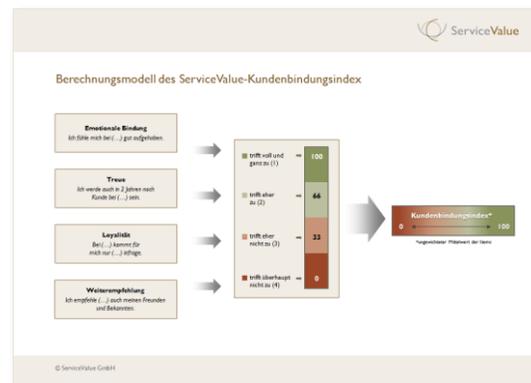
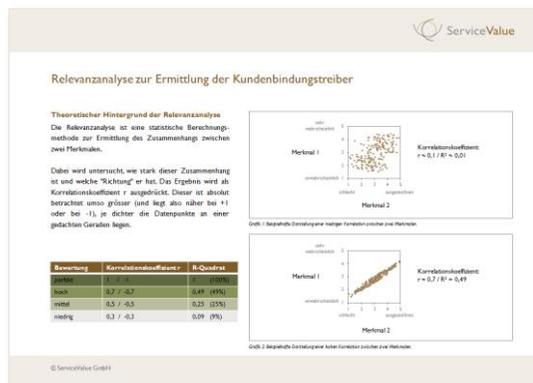
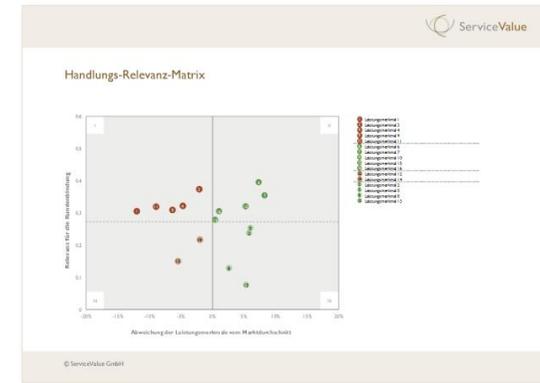
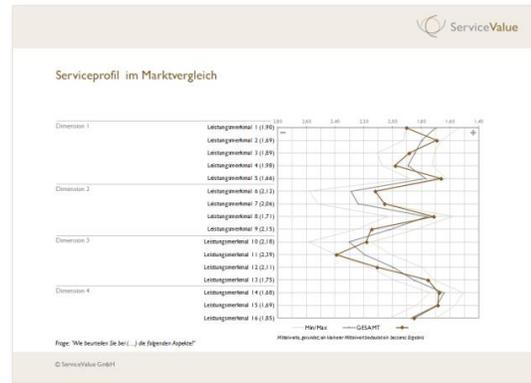
Lieferung & Montage	
sehr gut	UNI Polster
sehr gut	Fischer
gut	Multipolster
gut	polstermoebel.de
gut	Polster Aktuell
	TRÖSSER
	cnouch.de
	sofazeit.eu
	SEATS and SOFAS

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	cnouch.de
sehr gut	Polster Aktuell
gut	TRÖSSER
gut	Fischer
gut	polstermoebel.de
	UNI Polster
	sofazeit.eu
	Multipolster
	SEATS and SOFAS

Einrichtungshaus	
sehr gut	Fischer
sehr gut	TRÖSSER
gut	UNI Polster
gut	Polster Aktuell
	Multipolster
	SEATS and SOFAS

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 ...



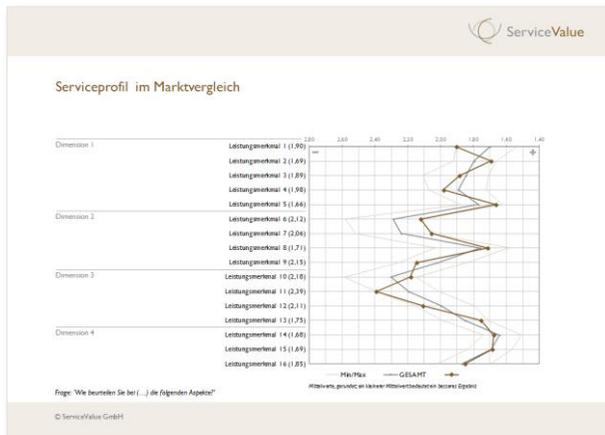
Anonymisierte Musterfolien

... 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 Polstermöbelhandel 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 Polstermöbelhandel 2018** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (183 Seiten, PDF)
zum Preis von 2.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Polstermöbelhandel 2018 (183 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 4.800,- € 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. 34I

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: © virtua73 - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I
50935 Köln
www.ServiceValue.de