



DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 15 Küchenfachhändler und 13 Möbelhäuser

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH		
Erhebungsmethode	Online-Befragung		
Erhebungszeitraum	April 2020		
Stichprobe	2.247 Kundenurteile von Küchenkäufern der letzten 36 Monate		
Auswertung	<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"> • alma Küchen • GRIMM Küchen • KÜCHE 3000 • Küche&Co • KÜCHEN AKTUELL • Küchen Keie • KÜCHEN MEYER • KÜCHEN SCHAFFRATH • Küchen Treff • Marquardt Küchen • MEDA • PLANA Küchenland • REDDY Küchen • SCHMIDT Küchen • Varia Küchen </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <p><u>Möbelhäuser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brucker • finke • HARDECK • Höffner • IKEA • inhofer • MÖBEL KRAFT • MÖBEL MARTIN • OSTERMANN • porta Möbel • SEGMÜLLER • XXXL Möbelhäuser / XXXLutz • Zurbrüggen </td> </tr> </table>	<p><u>Küchenfachhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • alma Küchen • GRIMM Küchen • KÜCHE 3000 • Küche&Co • KÜCHEN AKTUELL • Küchen Keie • KÜCHEN MEYER • KÜCHEN SCHAFFRATH • Küchen Treff • Marquardt Küchen • MEDA • PLANA Küchenland • REDDY Küchen • SCHMIDT Küchen • Varia Küchen 	<p><u>Möbelhäuser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brucker • finke • HARDECK • Höffner • IKEA • inhofer • MÖBEL KRAFT • MÖBEL MARTIN • OSTERMANN • porta Möbel • SEGMÜLLER • XXXL Möbelhäuser / XXXLutz • Zurbrüggen
<p><u>Küchenfachhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • alma Küchen • GRIMM Küchen • KÜCHE 3000 • Küche&Co • KÜCHEN AKTUELL • Küchen Keie • KÜCHEN MEYER • KÜCHEN SCHAFFRATH • Küchen Treff • Marquardt Küchen • MEDA • PLANA Küchenland • REDDY Küchen • SCHMIDT Küchen • Varia Küchen 	<p><u>Möbelhäuser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brucker • finke • HARDECK • Höffner • IKEA • inhofer • MÖBEL KRAFT • MÖBEL MARTIN • OSTERMANN • porta Möbel • SEGMÜLLER • XXXL Möbelhäuser / XXXLutz • Zurbrüggen 		
Gesamtumfang	295 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)		

Studiendesign (I)

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

Studiendesign (II)

Montage	<ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit der Monteure• Fachkompetenz der Monteure• Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs• Fehlerfreier Einbau der Küche
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Sonderangebote / Rabatte• Kostentransparenz• Finanzierungsmöglichkeiten

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Küchenhändler (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Höffner
gut	SCHMIDT Küchen
gut	porta Möbel
gut	IKEA
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	REDDY Küchen
gut	OSTERMANN
gut	finke
gut	Zurbrüggen
gut	Brucker
	MÖBEL KRAFT
	MEDA
	MÖBEL MARTIN
	Küchen Treff
	Varia Küchen
	KÜCHEN MEYER
	inhofer
	Küchen Keie
	GRIMM Küchen
	KÜCHE 3000

Kundenberatung	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	IKEA
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	Höffner
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	HARDECK
gut	Küche&Co
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	SCHMIDT Küchen
gut	OSTERMANN
gut	REDDY Küchen
gut	finke
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	Zurbrüggen
	Brucker
	MEDA
	MÖBEL MARTIN
	Küchen Treff
	MÖBEL KRAFT
	KÜCHEN MEYER
	Varia Küchen
	inhofer
	Küchen Keie
	GRIMM Küchen
	KÜCHE 3000

Kundenservice	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	HARDECK
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Küche&Co
gut	Höffner
gut	SCHMIDT Küchen
gut	Zurbrüggen
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	finke
gut	Marquardt Küchen
gut	porta Möbel
gut	Brucker
gut	IKEA
	OSTERMANN
	MÖBEL KRAFT
	Varia Küchen
	KÜCHEN MEYER
	inhofer
	Küchen Keie
	Küchen Treff
	MEDA
	MÖBEL MARTIN
	KÜCHE 3000
	GRIMM Küchen

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: Ranking der Küchenhändler (II)

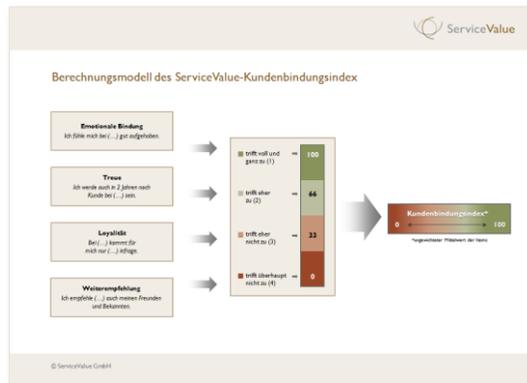
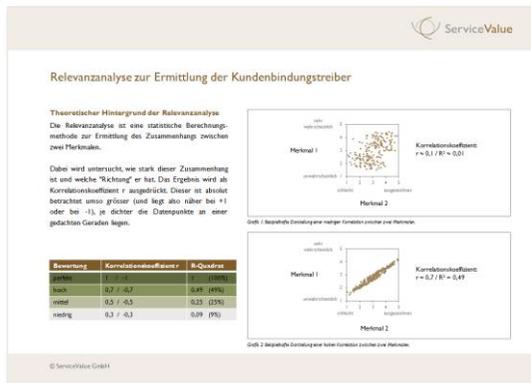
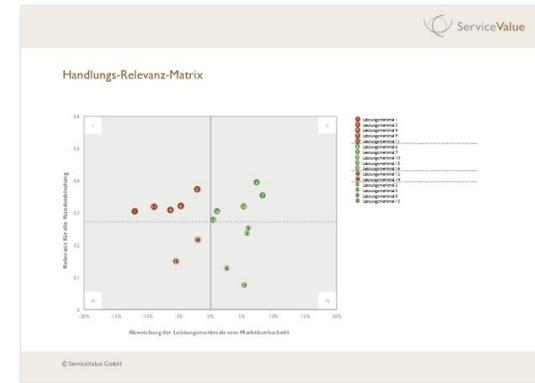
Sortiment	
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	HARDECK
sehr gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	Höffner
sehr gut	Küche&Co
gut	SCHMIDT Küchen
gut	finke
gut	Brucker
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	OSTERMANN
gut	porta Möbel
gut	REDDY Küchen
	IKEA
	MÖBEL MARTIN
	Zurbrüggen
	MEDA
	Küchen Treff
	MÖBEL KRAFT
	GRIMM Küchen
	KÜCHEN MEYER
	Varia Küchen
	inhofer
	Küchen Keie
	KÜCHE 3000

Montage	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	SCHMIDT Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	Höffner
sehr gut	SEGMÜLLER
gut	Brucker
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	IKEA
gut	REDDY Küchen
gut	HARDECK
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	OSTERMANN
gut	Zurbrüggen
gut	MÖBEL KRAFT
	finke
	MEDA
	Küchen Treff
	MÖBEL MARTIN
	Varia Küchen
	KÜCHEN MEYER
	Küchen Keie
	GRIMM Küchen
	inhofer
	KÜCHE 3000

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	IKEA
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	HARDECK
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	PLANA Küchenland
gut	REDDY Küchen
gut	Höffner
gut	OSTERMANN
gut	porta Möbel
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	finke
gut	KÜCHEN AKTUELL
gut	SCHMIDT Küchen
gut	Zurbrüggen
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
	MEDA
	MÖBEL KRAFT
	MÖBEL MARTIN
	Brucker
	KÜCHEN MEYER
	Varia Küchen
	Küchen Keie
	Küchen Treff
	inhofer
	GRIMM Küchen
	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“.

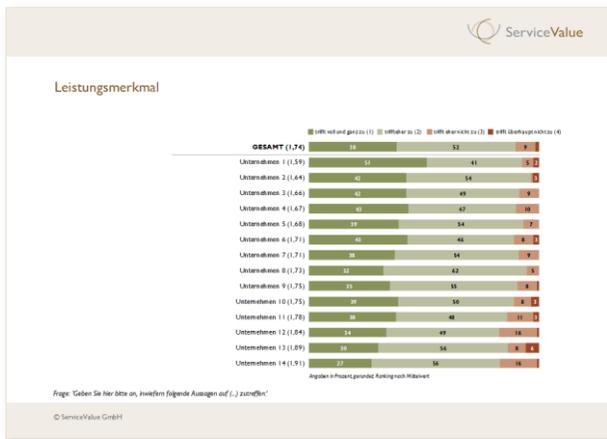
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

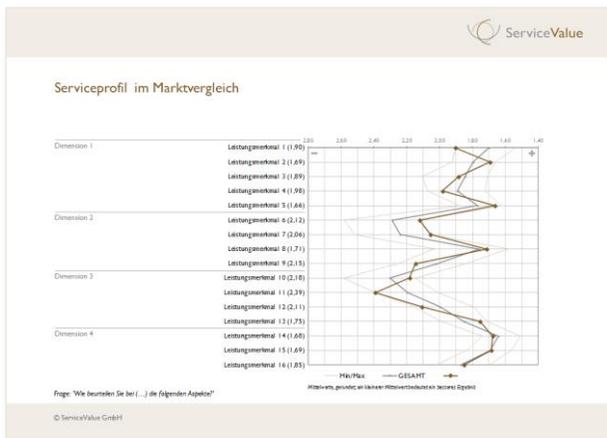


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- 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

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2020“ (Einzelexemplar, 295 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 2020“ (Einzelexemplar, 295 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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: © Jürgen Priewe / Robert Kneschke – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de