



ServiceAtlas Möbelhandel 2020

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 39 Möbelhändler
(Stationär, Discounter)

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	August 2020	
Stichprobe	<p>1.592 Kunden mit 1.957 Kundenurteilen zu 32 stationären Möbelhändlern 302 Kunden mit 528 Kundenurteilen zu 7 Möbeldiscountern (Bewertung von bis zu drei Möbelhändlern (Stationär, Discounter), bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)</p>	
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>32 stationäre Möbelhändler</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • biller • BRAUN Möbel-Center • Dänisches Bettenlager • Flamme Möbel • Franz Knuffmann • HARDECK • Höffner • hofmeister Wohnzentrum • IKEA • Möbel Brucker • Möbel HAUSMANN • Möbel Heinrich • Möbel inhofer • möbel Kraft • möbel mahler • MÖBEL MARTIN • MÖBEL RIEGER • Möbel Schulenburg • möbel staude • Möbel Wanninger • MÖBELHOF • Möbelmarkt Dogern • opti-Wohnwelt • OSTERMANN • porta Möbel • SCHAFFRATH • SEGMÜLLER • WEKO • WHO'S PERFECT • Wohn-Center Spilger • XXXLutz Möbelhäuser • zurbrüggen <p>Detailergebnisse für <u>7 Möbeldiscounter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mömaX • OSCA! Möbel-Discount • POCO DOMÄNE • ROLLER • SB-Möbel Boss • SCONTO • tejo's SB Lagerkauf 	
Gesamtumfang	622 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 • Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Qualität des Möbelsortiments • Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Präsentation der Produkte • Verfügbarkeit des Sortiments • Inspiration für das eigene Zuhause
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten
Einrichtungshaus	<ul style="list-style-type: none"> • Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen

Studiendesign (II)

<p>Lieferung & Montage</p>	<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
<p>Kundenberatung</p>	<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
<p>Kundenservice</p>	<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
<p>Kundenkommunikation</p>	<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.)

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produktsortiment	Preis-Leistungs-Verhältnis	Einrichtungshaus	Lieferung & Montage
<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des Möbelsortiments • Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Qualität des Möbelsortiments • Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.) • Präsentation der Produkte • Verfügbarkeit des Sortiments • Inspiration für das eigene Zuhause 	<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 	<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
Kundenberatung	Kundenservice	Kundenkommunikation	
<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.) 	

Auszeichnung – Stationäre Möbelhändler (I)

GESAMT		Produktsortiment		Preis-Leistungs-Verhältnis		Einrichtungshaus	
sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	HARDECK	sehr gut	Höffner
sehr gut	HARDECK	sehr gut	Höffner	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Höffner	sehr gut	IKEA	sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	XXXLutz Möbelhäuser
sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	HARDECK	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Möbel Wanninger
sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Möbel inhofer	sehr gut	porta Möbel
sehr gut	möbel Kraft	sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	Möbel Brucker	sehr gut	Möbel Brucker
sehr gut	IKEA	sehr gut	hofmeister Wohnzentrum	sehr gut	IKEA	sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	möbel staude	sehr gut	möbel Kraft	gut	biller	sehr gut	möbel staude
gut	Möbel inhofer	sehr gut	porta Möbel	gut	WEKO	sehr gut	IKEA
gut	Möbel Brucker	sehr gut	SCHAFFRATH	gut	Möbel HAUSMANN	sehr gut	MÖBEL MARTIN
gut	SCHAFFRATH	gut	XXXLutz Möbelhäuser	gut	möbel staude	sehr gut	OSTERMANN
gut	biller	gut	möbel staude	gut	Möbel Heinrich	sehr gut	hofmeister Wohnzentrum
gut	porta Möbel	gut	MÖBEL MARTIN	gut	hofmeister Wohnzentrum	gut	möbel Kraft
gut	Möbel Heinrich	gut	Möbel inhofer	gut	BRAUN Möbel-Center	gut	biller
gut	hofmeister Wohnzentrum	gut	MÖBELHOF	gut	Höffner	gut	Möbel Heinrich
gut	OSTERMANN	gut	Möbel Heinrich	gut	Möbelmarkt Dogern	gut	HARDECK
gut	XXXLutz Möbelhäuser	gut	Möbel Schulenburg	gut	opti-Wohnwelt	gut	zurbrüggen
gut	Wohn-Center Spilger	gut	biller	gut	Dänisches Bettenlager	gut	Möbel inhofer
gut	WEKO	gut	Möbel Brucker	gut	Flamme Möbel	gut	SCHAFFRATH
	Möbelmarkt Dogern	gut	zurbrüggen	gut	SCHAFFRATH	gut	Wohn-Center Spilger
	BRAUN Möbel-Center		MÖBEL RIEGER	gut	Franz Knuffmann		BRAUN Möbel-Center
	MÖBEL MARTIN		WHO'S PERFECT	gut	XXXLutz Möbelhäuser		Möbelmarkt Dogern
	Möbel Schulenburg		Wohn-Center Spilger	gut	MÖBEL RIEGER		opti-Wohnwelt
	MÖBEL RIEGER		Franz Knuffmann	gut	OSTERMANN		Möbel Schulenburg
	Franz Knuffmann		WEKO	gut	möbel Kraft		Franz Knuffmann
	zurbrüggen		möbel mahler	gut	Wohn-Center Spilger		WEKO
	Möbel HAUSMANN		BRAUN Möbel-Center	gut	möbel mahler		Möbel HAUSMANN
	möbel mahler		Möbel HAUSMANN	gut	Möbel Schulenburg		MÖBEL RIEGER
	opti-Wohnwelt		Möbelmarkt Dogern	gut	WHO'S PERFECT		Flamme Möbel
	Flamme Möbel		opti-Wohnwelt	gut	porta Möbel		möbel mahler
	WHO'S PERFECT		Flamme Möbel	gut	zurbrüggen		WHO'S PERFECT
	Dänisches Bettenlager		Dänisches Bettenlager	gut	MÖBEL MARTIN		Dänisches Bettenlager

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 – Stationäre Möbelhändler (II)

Lieferung & Montage		Kundenberatung		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Höffner	sehr gut	HARDECK	sehr gut	HARDECK
sehr gut	möbel Kraft	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	IKEA
sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	HARDECK	sehr gut	Höffner	sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	Höffner	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Höffner
sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	biller	sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	SEGMÜLLER
gut	HARDECK	sehr gut	möbel staude	sehr gut	möbel Kraft	sehr gut	Möbel Wanninger
gut	Möbel Heinrich	sehr gut	porta Möbel	sehr gut	Möbel Brucker	sehr gut	möbel Kraft
gut	SEGMÜLLER	sehr gut	MÖBELHOF	gut	IKEA	sehr gut	Wohn-Center Spilger
gut	porta Möbel	sehr gut	Wohn-Center Spilger	gut	biller	gut	WEKO
gut	möbel staude	gut	Möbel Brucker	gut	SCHAFFRATH	gut	möbel staude
gut	WEKO	gut	Möbel inhofer	gut	möbel staude	gut	Möbel Brucker
gut	Möbel inhofer	gut	OSTERMANN	gut	porta Möbel	gut	Möbel inhofer
gut	biller	gut	möbel Kraft	gut	Möbelmarkt Dogern	gut	hofmeister Wohnzentrum
gut	OSTERMANN	gut	Möbel Heinrich	gut	WEKO	gut	porta Möbel
	opti-Wohnwelt	gut	Möbel Wanninger	gut	OSTERMANN	gut	Möbel Schulenburg
	Möbel Brucker	gut	MÖBEL MARTIN	gut	Möbel inhofer	gut	biller
	XXXLutz Möbelhäuser	gut	BRAUN Möbel-Center	gut	Wohn-Center Spilger	gut	XXXLutz Möbelhäuser
	Wohn-Center Spilger		möbel mahler	gut	XXXLutz Möbelhäuser		Möbelmarkt Dogern
	IKEA		XXXLutz Möbelhäuser		Flamme Möbel		SCHAFFRATH
	Möbelmarkt Dogern		IKEA		hofmeister Wohnzentrum		OSTERMANN
	MÖBEL RIEGER		MÖBEL RIEGER		BRAUN Möbel-Center		Möbel Heinrich
	hofmeister Wohnzentrum		WEKO		Möbel Heinrich		Flamme Möbel
	MÖBEL MARTIN		zurbrüggen		Franz Knuffmann		WHO'S PERFECT
	möbel mahler		hofmeister Wohnzentrum		Möbel HAUSMANN		BRAUN Möbel-Center
	BRAUN Möbel-Center		Möbelmarkt Dogern		MÖBEL RIEGER		MÖBEL MARTIN
	Möbel Schulenburg		Franz Knuffmann		Möbel Schulenburg		Franz Knuffmann
	Dänisches Bettenlager		Möbel HAUSMANN		WHO'S PERFECT		Möbel HAUSMANN
	zurbrüggen		Möbel Schulenburg		möbel mahler		zurbrüggen
	Franz Knuffmann		WHO'S PERFECT		MÖBEL MARTIN		Dänisches Bettenlager
	WHO'S PERFECT		Flamme Möbel		Dänisches Bettenlager		MÖBEL RIEGER
	Flamme Möbel		Dänisches Bettenlager		zurbrüggen		möbel mahler
	Möbel HAUSMANN		opti-Wohnwelt		opti-Wohnwelt		opti-Wohnwelt

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“.

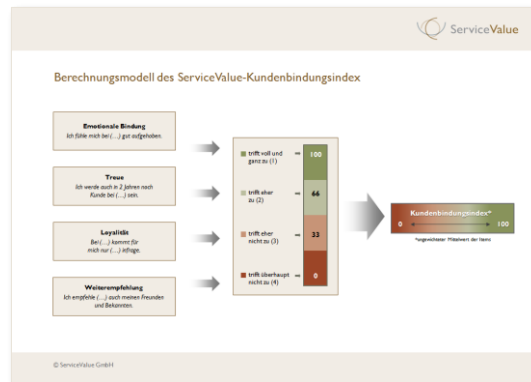
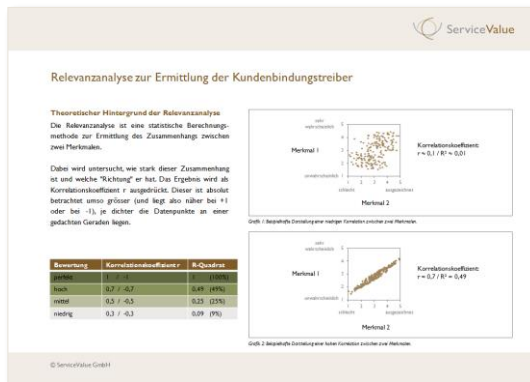
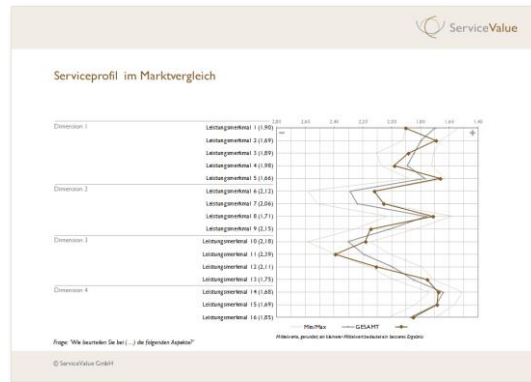
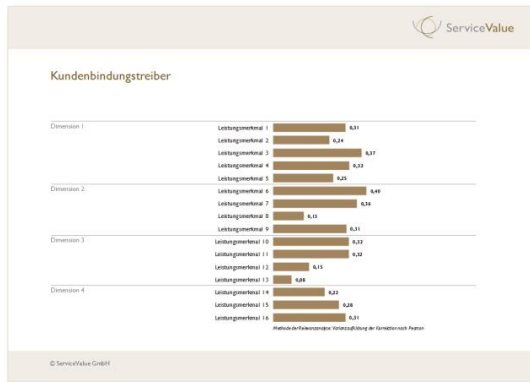
Auszeichnung – Möbeldiscounter

GESAMT		Produktsortiment		Preis-Leistungs-Verhältnis		Einrichtungshaus	
sehr gut	ROLLER	sehr gut	ROLLER	sehr gut	POCO DOMÄNE	sehr gut	mömaX
sehr gut	POCO DOMÄNE	sehr gut	POCO DOMÄNE	sehr gut	ROLLER	sehr gut	ROLLER
gut	mömaX	sehr gut	mömaX	gut	mömaX	sehr gut	POCO DOMÄNE
gut	SCONTO	gut	OSCA! Möbel-Discount	gut	OSCA! Möbel-Discount	gut	SB-Möbel Boss
	SB-Möbel Boss	gut	SCONTO		SCONTO	gut	SCONTO
	OSCA! Möbel-Discount		SB-Möbel Boss		SB-Möbel Boss		OSCA! Möbel-Discount
	tejo's SB Lagerkauf		tejo's SB Lagerkauf		tejo's SB Lagerkauf		tejo's SB Lagerkauf

Lieferung & Montage		Kundenberatung		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	ROLLER	sehr gut	ROLLER	sehr gut	ROLLER	sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	POCO DOMÄNE	sehr gut	POCO DOMÄNE	sehr gut	POCO DOMÄNE	sehr gut	ROLLER
gut	SCONTO	sehr gut	SB-Möbel Boss	gut	mömaX	gut	mömaX
gut	SB-Möbel Boss	gut	SCONTO	gut	SCONTO	gut	SCONTO
	mömaX		mömaX		OSCA! Möbel-Discount		SB-Möbel Boss
	tejo's SB Lagerkauf		tejo's SB Lagerkauf		SB-Möbel Boss		OSCA! Möbel-Discount
	OSCA! Möbel-Discount		OSCA! Möbel-Discount		tejo's SB Lagerkauf		tejo's SB Lagerkauf

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 ...



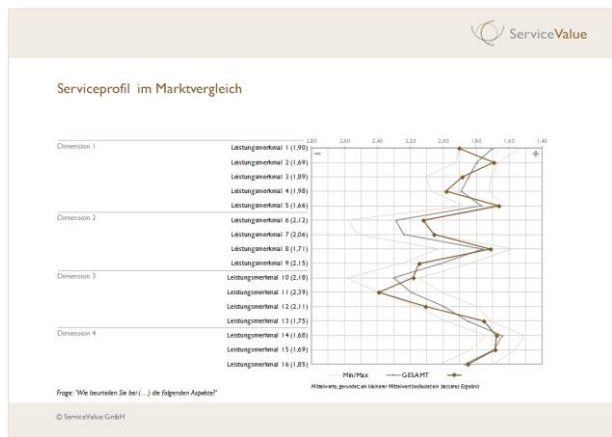
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

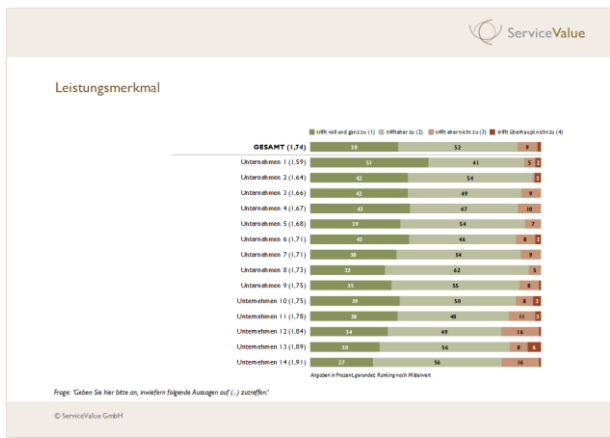


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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 Möbelhandel 2020.
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 Möbelhandel 2020** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (622 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Möbelhandel 2020 (622 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 6.400,- € 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
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: © Kzenon – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de