



DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 19 Küchenfachhändler und 14 Möbelhäuser

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2021
Stichprobe	2.709 Kundenurteile von Küchenkäufern der letzten 36 Monate
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen:</p> <p><u>Küchenfachhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AB KÜCHEN-Fachmarkt • alma Küchen • Asmo Küchen • Dassbach Küchen • GRIMM Küchen • KÜCHE 3000 • Küche&Co • KÜCHEN AKTUELL • Küchen Keie • KÜCHEN MEYER • KÜCHEN SCHAFFRATH • Küchen Treff • Marquardt Küchen • MEDA • musterhaus küchen • PLANA Küchenland • REDDY Küchen • SCHMIDT Küchen • Varia Küchen <p><u>Möbelhäuser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brucker • HARDECK • Höffner • IKEA • inhofer • MÖBEL KRAFT • MÖBEL MARTIN • OSTERMANN • POCO Einrichtungsmärkte • porta Möbel • ROLLER • SEGMÜLLER • XXXL Möbelhäuser / XXXLutz • Zurbrüggen
Gesamtumfang	330 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	Küche&Co
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	Höffner
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	HARDECK
gut	PLANA Küchenland
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	Asmo Küchen
gut	IKEA
gut	Zurbrüggen
gut	MÖBEL KRAFT
gut	MEDA
gut	MÖBEL MARTIN
	Brucker
	OSTERMANN
	ROLLER
	AB KÜCHEN-Fachmarkt
	POCO Einrichtungsmärkte
	SCHMIDT Küchen
	inhofer
	KÜCHEN MEYER
	Küchen Treff
	Varia Küchen
	Dassbach Küchen
	GRIMM Küchen
	Küchen Keie
	KÜCHE 3000

Kundenberatung	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	Höffner
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	HARDECK
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	Küche&Co
gut	musterhaus küchen
gut	REDDY Küchen
gut	ROLLER
gut	IKEA
gut	MÖBEL KRAFT
gut	OSTERMANN
gut	MEDA
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
	SCHMIDT Küchen
	Zurbrüggen
	MÖBEL MARTIN
	POCO Einrichtungsmärkte
	Brucker
	Varia Küchen
	Asmo Küchen
	AB KÜCHEN-Fachmarkt
	inhofer
	Küchen Treff
	KÜCHEN MEYER
	Dassbach Küchen
	KÜCHE 3000
	Küchen Keie
	GRIMM Küchen

Kundenservice	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
sehr gut	Zurbrüggen
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
gut	PLANA Küchenland
gut	MÖBEL KRAFT
gut	Asmo Küchen
gut	Höffner
gut	musterhaus küchen
gut	Brucker
gut	SEGMÜLLER
gut	porta Möbel
gut	Dassbach Küchen
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	IKEA
gut	POCO Einrichtungsmärkte
	ROLLER
	SCHMIDT Küchen
	MÖBEL MARTIN
	inhofer
	KÜCHEN MEYER
	MEDA
	Varia Küchen
	OSTERMANN
	Küchen Treff
	Küchen Keie
	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“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Küchenhändler (II)

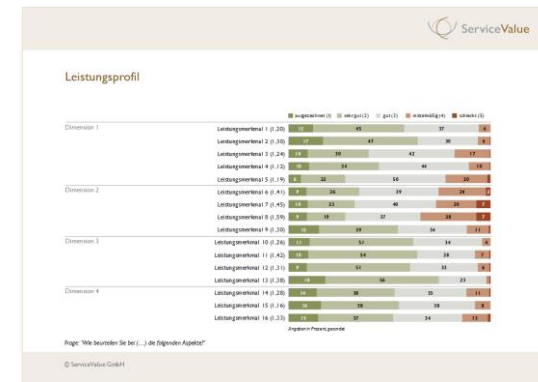
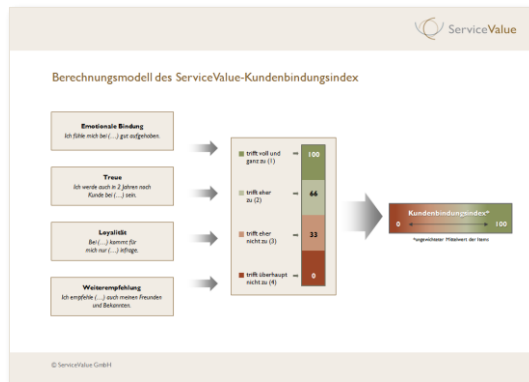
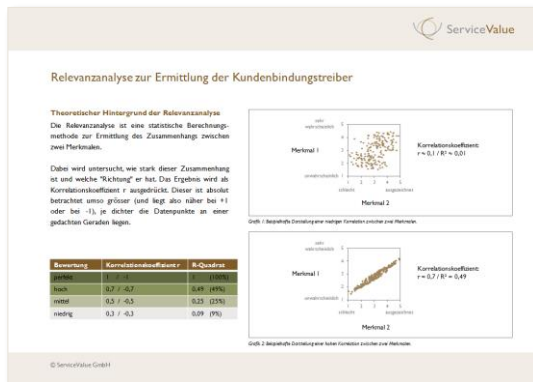
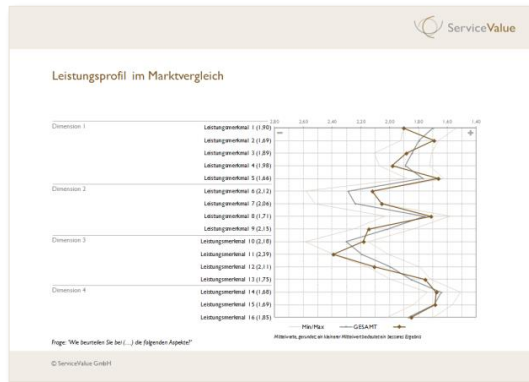
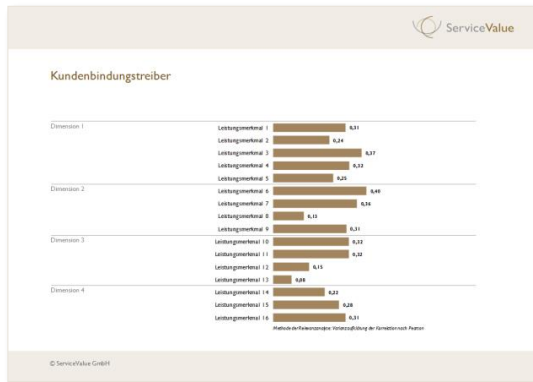
Sortiment	
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	PLANA Küchenland
sehr gut	Asmo Küchen
sehr gut	Höffner
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	HARDECK
gut	IKEA
gut	musterhaus küchen
gut	MÖBEL MARTIN
gut	porta Möbel
gut	OSTERMANN
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
gut	MÖBEL KRAFT
gut	MEDA
	Zurbrüggen
	Küchen Treff
	SCHMIDT Küchen
	Dassbach Küchen
	Brucker
	inhofer
	Varia Küchen
	KÜCHEN MEYER
	POCO Einrichtungsmärkte
	ROLLER
	GRIMM Küchen
	KÜCHE 3000
	Küchen Keie

Montage	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	MÖBEL KRAFT
sehr gut	Höffner
sehr gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	musterhaus küchen
gut	Brucker
gut	Asmo Küchen
gut	Zurbrüggen
gut	PLANA Küchenland
gut	HARDECK
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	REDDY Küchen
gut	ROLLER
gut	OSTERMANN
gut	MEDA
gut	MÖBEL MARTIN
gut	POCO Einrichtungsmärkte
	SCHMIDT Küchen
	IKEA
	KÜCHEN MEYER
	AB KÜCHEN-Fachmarkt
	Küchen Treff
	inhofer
	Varia Küchen
	Dassbach Küchen
	GRIMM Küchen
	Küchen Keie
	KÜCHE 3000

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	IKEA
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Asmo Küchen
sehr gut	SEGMÜLLER
gut	Höffner
gut	Zurbrüggen
gut	ROLLER
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	XXXL Möbelhäuser / XXXLutz
gut	REDDY Küchen
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	MEDA
gut	PLANA Küchenland
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
gut	MÖBEL MARTIN
gut	KÜCHEN AKTUELL
	Brucker
	inhofer
	SCHMIDT Küchen
	OSTERMANN
	MÖBEL KRAFT
	Dassbach Küchen
	KÜCHEN MEYER
	Varia Küchen
	Küchen Treff
	Küchen Keie
	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“.

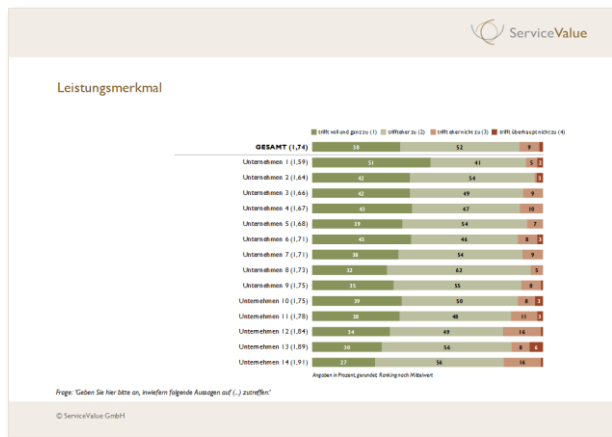
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



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

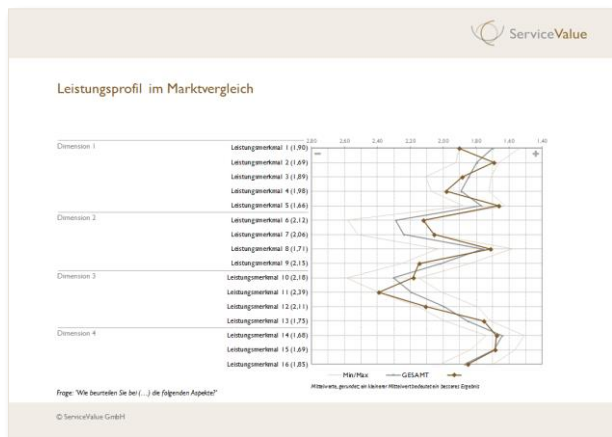


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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 2021“ (Einzelexemplar, 330 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 2021“ (Einzelexemplar, 330 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