



ServiceAtlas Möbelhandel 2021

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

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

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	August 2021	
Stichprobe	<p>1.961 Kunden mit 2.723 Kundenurteilen zu 31 stationären Möbelhändlern 409 Kunden mit 680 Kundenurteilen zu 8 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>31 stationäre Möbelhändler</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • biller • BRAUN Möbel-Center • Dänisches Bettenlager • Flamme Küchen & Möbel • Franz Knuffmann • HARDECK • Höffner • Hofmeister Wohnzentrum • IKEA • Möbel Brucker • Möbel Heinrich • Möbel Inhofer • Möbel Kraft • Möbel Mahler • MÖBEL MARTIN • MÖBEL RIEGER • Möbel Rogg • Möbel Staude • Möbel Wanninger • MÖBELHOF • Möbelmarkt Dogern • Opti-Wohnwelt • OSTERMANN • porta Möbel • SCHAFFRATH • Schulenburg • SEGMÜLLER • WEKO • Wohn-Center Spilger • XXXLutz Möbelhäuser • Zurbrüggen <p>Detailergebnisse für <u>8 Möbeldiscounter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BOSS Möbel • mömax • Opti-MegaStore • OSCA! Möbel-Discount • POCO Einrichtungsmärkte • ROLLER • 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)

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
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
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.)

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	Höffner	sehr gut	HARDECK	sehr gut	porta Möbel
sehr gut	HARDECK	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Höffner
sehr gut	Höffner	sehr gut	porta Möbel	sehr gut	Möbel Rogg	sehr gut	MÖBEL MARTIN
sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	IKEA	sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Möbel Inhofer	sehr gut	Möbel Inhofer	sehr gut	Möbel Inhofer	sehr gut	Schulenburg
sehr gut	Möbel Rogg	sehr gut	Möbel Rogg	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	porta Möbel	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	biller	sehr gut	Möbel Rogg
sehr gut	XXXLutz Möbelhäuser	sehr gut	HARDECK	sehr gut	WEKO	sehr gut	XXXLutz Möbelhäuser
gut	Möbel Wanninger	sehr gut	XXXLutz Möbelhäuser	gut	Möbel Brucker	sehr gut	Möbel Inhofer
gut	SCHAFFRATH	sehr gut	MÖBEL MARTIN	gut	Hofmeister Wohnzentrum	gut	Möbel Brucker
gut	IKEA	gut	Zurbrüggen	gut	Höffner	gut	Möbel Wanninger
gut	biller	gut	Möbel Kraft	gut	IKEA	gut	biller
gut	Schulenburg	gut	OSTERMANN	gut	Franz Knuffmann	gut	OSTERMANN
gut	Möbel Kraft	gut	Hofmeister Wohnzentrum	gut	Möbel Heinrich	gut	Opti-Wohnwelt
gut	Hofmeister Wohnzentrum	gut	MÖBELHOF	gut	XXXLutz Möbelhäuser	gut	Möbel Kraft
gut	WEKO	gut	Möbel Wanninger	gut	SCHAFFRATH	gut	HARDECK
gut	OSTERMANN	gut	Schulenburg	gut	Möbel Staude	gut	Hofmeister Wohnzentrum
gut	Möbel Brucker	gut	WEKO		Möbelmarkt Dogern	gut	SCHAFFRATH
	MÖBEL MARTIN	gut	biller		BRAUN Möbel-Center	gut	Zurbrüggen
	Möbel Staude		Möbel Staude		Flamme Küchen & Möbel	gut	IKEA
	Opti-Wohnwelt		Möbel Brucker		Schulenburg		Franz Knuffmann
	Möbel Heinrich		Wohn-Center Spilger		Opti-Wohnwelt		WEKO
	Wohn-Center Spilger		BRAUN Möbel-Center		MÖBEL RIEGER		Möbel Staude
	Zurbrüggen		MÖBEL RIEGER		Wohn-Center Spilger		Wohn-Center Spilger
	BRAUN Möbel-Center		Opti-Wohnwelt		porta Möbel		Möbel Heinrich
	Möbelmarkt Dogern		Möbel Mahler		Dänisches Bettenlager		MÖBEL RIEGER
	Franz Knuffmann		Franz Knuffmann		Möbel Mahler		BRAUN Möbel-Center
	MÖBEL RIEGER		Flamme Küchen & Möbel		Möbel Kraft		Möbelmarkt Dogern
	Möbel Mahler		Möbel Heinrich		OSTERMANN		Möbel Mahler
	Flamme Küchen & Möbel		Möbelmarkt Dogern		MÖBEL MARTIN		Flamme Küchen & Möbel
	Dänisches Bettenlager		Dänisches Bettenlager		Zurbrüggen		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	
sehr gut	Möbel Kraft
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	Möbel Wanninger
sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	Höffner
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Möbel Rogg
sehr gut	OSTERMANN
sehr gut	biller
gut	XXXLutz Möbelhäuser
gut	Möbel Inhofer
gut	Opti-Wohnwelt
gut	Schulenburg
gut	Hofmeister Wohnzentrum
gut	WEKO
gut	Dänisches Bettenlager
gut	porta Möbel
gut	IKEA
	MÖBEL MARTIN
	Zurbrüggen
	Möbel Brucker
	Möbelmarkt Dogern
	Möbel Heinrich
	Wohn-Center Spilger
	BRAUN Möbel-Center
	Möbel Staude
	Möbel Mahler
	MÖBEL RIEGER
	Flamme Küchen & Möbel
	Franz Knuffmann

Kundenberatung	
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	HARDECK
sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	Möbel Rogg
sehr gut	Höffner
gut	XXXLutz Möbelhäuser
gut	Möbel Wanninger
gut	Möbel Kraft
gut	Möbel Staude
gut	WEKO
gut	OSTERMANN
gut	Schulenburg
gut	IKEA
gut	biller
	MÖBEL MARTIN
	Möbel Brucker
	Hofmeister Wohnzentrum
	Opti-Wohnwelt
	Dänisches Bettenlager
	Wohn-Center Spilger
	Zurbrüggen
	Möbel Heinrich
	Möbel Mahler
	MÖBEL RIEGER
	Möbelmarkt Dogern
	BRAUN Möbel-Center
	Franz Knuffmann
	Flamme Küchen & Möbel

Kundenservice	
sehr gut	HARDECK
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	IKEA
sehr gut	Möbel Rogg
sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel Kraft
sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	Schulenburg
gut	XXXLutz Möbelhäuser
gut	biller
gut	Möbel Wanninger
gut	Möbel Inhofer
gut	OSTERMANN
gut	Möbel Heinrich
gut	Möbel Brucker
gut	WEKO
	Flamme Küchen & Möbel
	Möbelmarkt Dogern
	Möbel Staude
	Wohn-Center Spilger
	Opti-Wohnwelt
	Hofmeister Wohnzentrum
	Möbel Mahler
	MÖBEL MARTIN
	Franz Knuffmann
	Zurbrüggen
	MÖBEL RIEGER
	Dänisches Bettenlager
	BRAUN Möbel-Center

Kundenkommunikation	
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	biller
sehr gut	XXXLutz Möbelhäuser
gut	Schulenburg
gut	Möbel Wanninger
gut	Höffner
gut	Möbel Brucker
gut	IKEA
gut	Möbel Kraft
gut	Möbel Rogg
gut	Wohn-Center Spilger
gut	Hofmeister Wohnzentrum
	OSTERMANN
	Franz Knuffmann
	SCHAFFRATH
	Möbel Heinrich
	Möbel Mahler
	WEKO
	MÖBEL MARTIN
	Möbelmarkt Dogern
	Flamme Küchen & Möbel
	BRAUN Möbel-Center
	Möbel Staude
	Dänisches Bettenlager
	Opti-Wohnwelt
	MÖBEL RIEGER
	Zurbrüggen

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	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	ROLLER
sehr gut	Opti-MegaStore
sehr gut	mömax
gut	BOSS Möbel
gut	SCONTO
	OSCA! Möbel-Discount
	tejo's SB Lagerkauf

Produktsortiment	
sehr gut	mömax
sehr gut	Opti-MegaStore
sehr gut	ROLLER
gut	BOSS Möbel
gut	POCO Einrichtungsmärkte
	OSCA! Möbel-Discount
	SCONTO
	tejo's SB Lagerkauf

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	Opti-MegaStore
sehr gut	ROLLER
gut	BOSS Möbel
gut	mömax
	SCONTO
	OSCA! Möbel-Discount
	tejo's SB Lagerkauf

Einrichtungshaus	
sehr gut	Opti-MegaStore
sehr gut	mömax
sehr gut	BOSS Möbel
gut	ROLLER
gut	SCONTO
gut	POCO Einrichtungsmärkte
	OSCA! Möbel-Discount
	tejo's SB Lagerkauf

Lieferung & Montage	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	ROLLER
gut	mömax
gut	BOSS Möbel
gut	SCONTO
gut	Opti-MegaStore
	OSCA! Möbel-Discount
	tejo's SB Lagerkauf

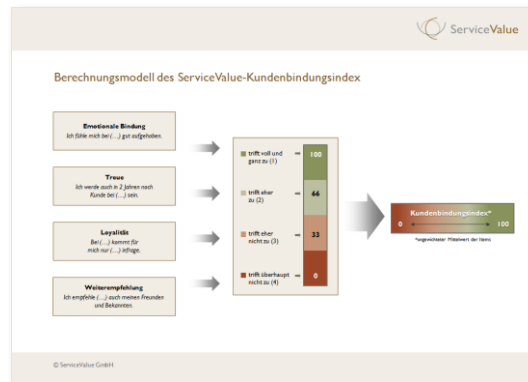
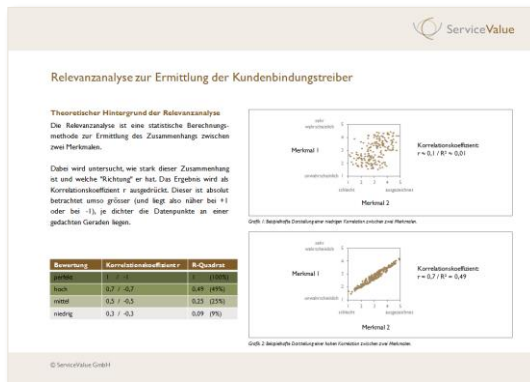
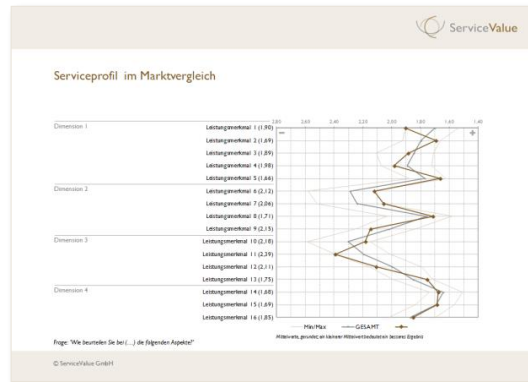
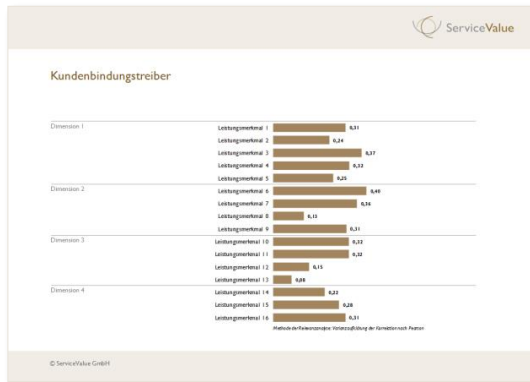
Kundenberatung	
sehr gut	mömax
sehr gut	ROLLER
sehr gut	BOSS Möbel
gut	SCONTO
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	Opti-MegaStore
	OSCA! Möbel-Discount
	tejo's SB Lagerkauf

Kundenservice	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	SCONTO
sehr gut	BOSS Möbel
gut	Opti-MegaStore
gut	ROLLER
	mömax
	tejo's SB Lagerkauf
	OSCA! Möbel-Discount

Kundenkommunikation	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	Opti-MegaStore
gut	ROLLER
gut	mömax
gut	BOSS Möbel
	SCONTO
	OSCA! Möbel-Discount
	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 ...



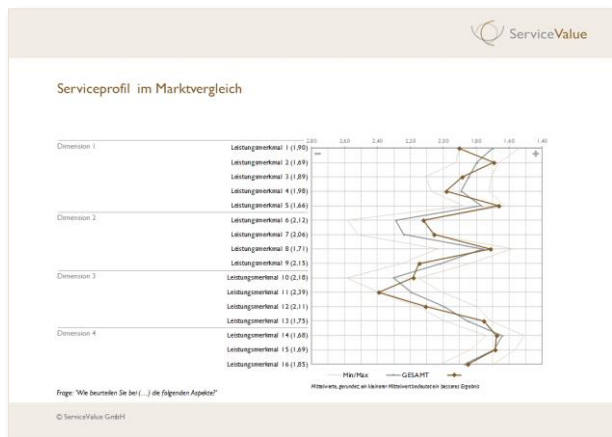
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

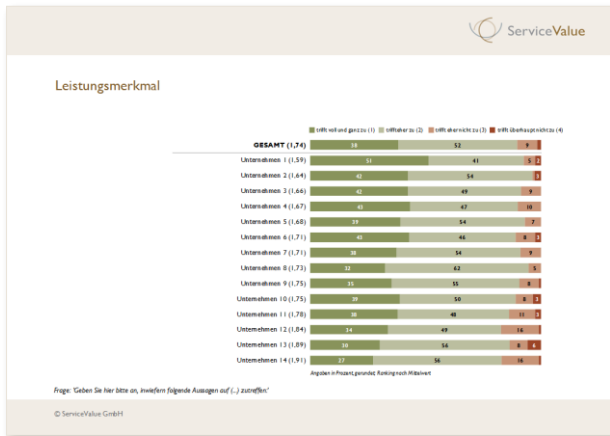


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2021.
 Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
 zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Möbelhandel 2021 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (622 Seiten, PDF)
 zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Möbelhandel 2021 (622 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch
 zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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