



DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 20 Küchenfachhändler und 16 Möbelhäuser

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2022
Stichprobe	3.122 Kundenurteile von Küchenkäufern der letzten 36 Monate
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen:</p> <p><u>20 Küchenfachhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AB KÜCHEN-Fachmarkt • alma Küchen • Asmo Küchen • Dassbach Küchen • DieKücheDirekt • 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>16 Möbelhäuser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brucker • Flamme KÜCHEN + MÖBEL • HARDECK • Höffner • IKEA • inhofer • MÖBEL KRAFT • MÖBEL MARTIN • MÖBELKREIS • OSTERMANN • POCO Einrichtungsmärkte • porta Möbel • ROLLER • SEGMÜLLER • XXXLutz Möbelhäuser • Zurbrüggen
Gesamtumfang	343 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

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: Rankings der Küchenhändler (I)

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

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

Kundenservice	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	inhofer
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	Asmo Küchen
sehr gut	HARDECK
gut	Varia Küchen
gut	musterhaus küchen
gut	PLANA Küchenland
gut	MÖBEL KRAFT
gut	DieKücheDirekt
gut	MEDA
gut	KÜCHEN SCHAFFRATH
gut	IKEA
gut	Höfner
gut	SEGMÜLLER
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	SCHMIDT Küchen
	Küchen Treff
	MÖBELKREIS
	Zurbrüggen
	XXXLutz Möbelhäuser
	POCO Einrichtungsmärkte
	MÖBEL MARTIN
	Dassbach Küchen
	OSTERMANN
	KÜCHEN MEYER
	Brucker
	Küchen Keie
	KÜCHE 3000
	ROLLER
	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: Rankings der Küchenhändler (II)

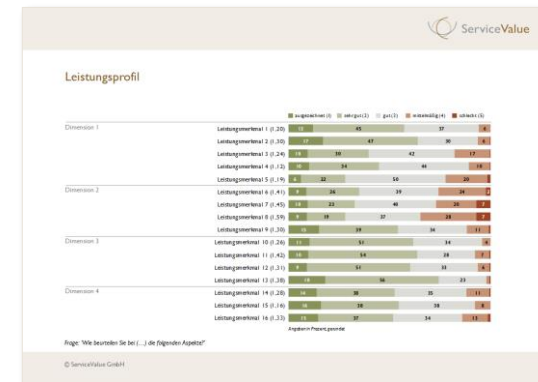
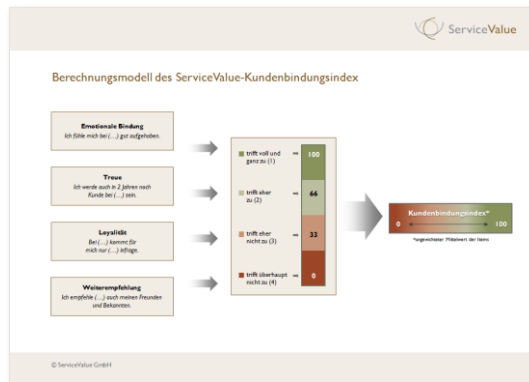
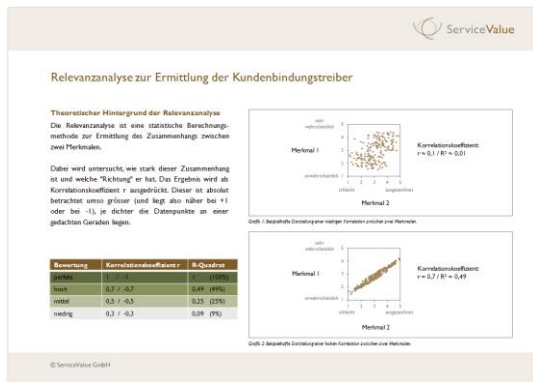
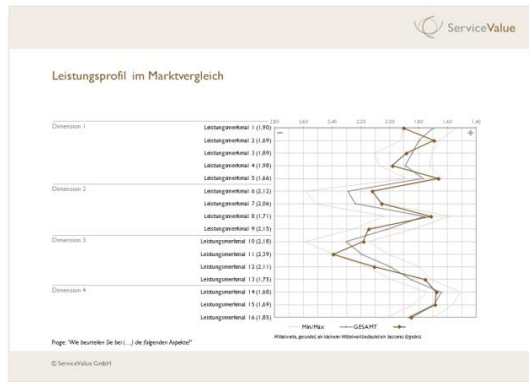
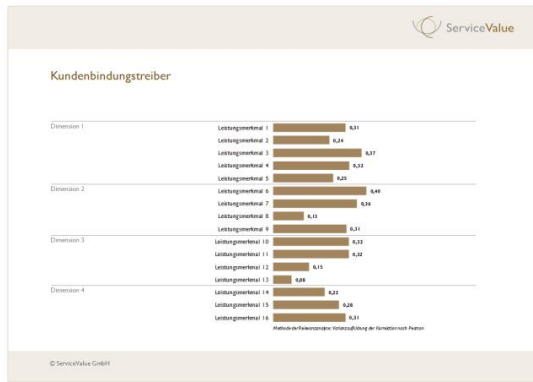
Sortiment	
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Marquardt Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	HARDECK
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Höffner
sehr gut	Asmo Küchen
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	Küche&Co
gut	XXXLutz Möbelhäuser
gut	porta Möbel
gut	MEDA
gut	PLANA Küchenland
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt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

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

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	IKEA
sehr gut	alma Küchen
sehr gut	Asmo Küchen
sehr gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
sehr gut	Höffner
sehr gut	XXXLutz Möbelhäuser
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Marquardt Küchen
gut	musterhaus küchen
gut	inhofer
gut	ROLLER
gut	SCHMIDT Küchen
gut	PLANA Küchenland
gut	MEDA
gut	porta Möbel
gut	DieKücheDirekt
	POCO Einrichtungsmärkte
	MÖBEL KRAFT
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	Küchen Treff
	Zurbrüggen
	Brucker
	MÖBEL MARTIN
	Varia Küchen
	Küchen Keie
	OSTERMANN
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	KÜCHE 3000
	MÖBELKREIS
	KÜCHEN MEYER
	Dassbach Küchen
	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“.

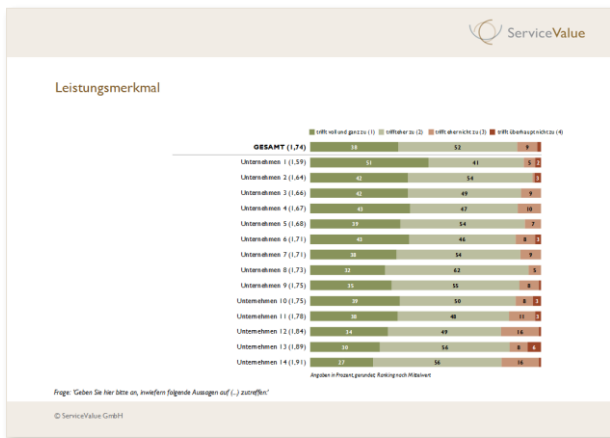
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



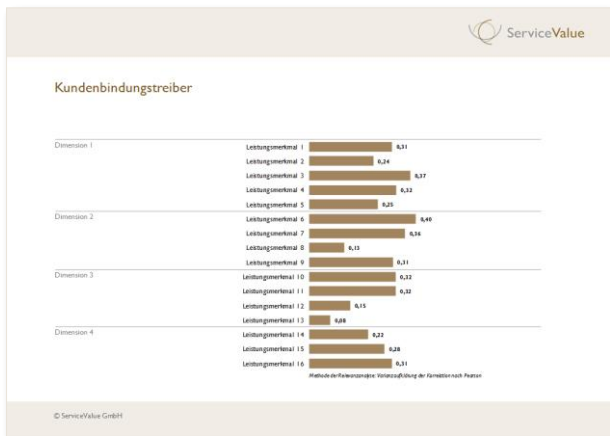
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

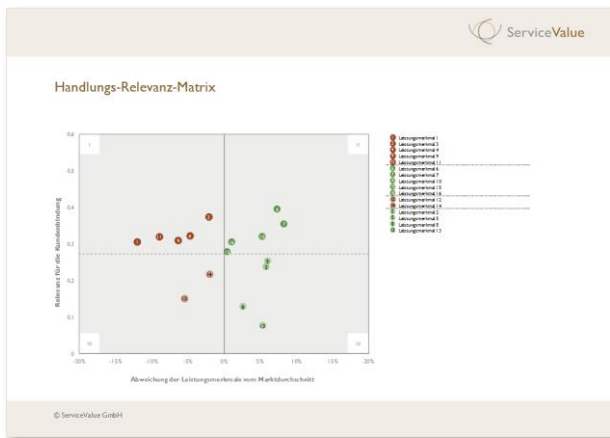


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

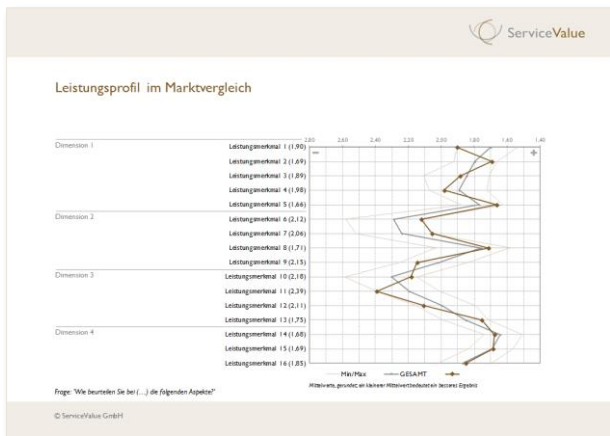


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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 2022“ (Einzelexemplar, 343 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2022“ (Einzelexemplar, 343 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € 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 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