



ServiceAtlas Online-Möbelhandel 2022

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Online-Möbelhändler

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August 2022
Stichprobe	1.995 Kunden mit 3.143 Kundenurteilen zu 35 Online-Möbelhändlern (Bewertung von bis zu drei Online-Möbelhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>35 Online-Möbelhändler</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l23moebel.de • allnatura.de • ambientedirect.com • beliani.de • braun-moebel.de • delife.eu • der-kleine-preis.de • guenstigeinrichten.de • hardeck.de • hoeffner.de • home24.de • ikea.de • inhofer.de • jysk.de • lifestyle4living.de • loberon.de • massivmoebel24.de • massivum.de • moebel-eins.de • moebelexperten24.de • moebel-karmann.de • moebel-martin.de • moebel-shop.de • moemax.de • ostermann.de • otto.de • pharao24.de • schaffrath.com • segmueller.de • trends.de • wayfair.de • westwingnow.de • whos-perfect.de • wohnpalast.de • xxxlutz.de
Gesamtumfang	500 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
Online-Shop	<ul style="list-style-type: none"> • Anmutungsqualität der Internetseiten • Funktionalität der Internetseiten • Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.) • Bedienungsfreundlichkeit • Hilfreiche Kundenbewertungen • Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops

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	Online-Shop	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"> • Anmutungsqualität der Internetseiten • Funktionalität der Internetseiten • Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.) • Bedienungsfreundlichkeit • Hilfreiche Kundenbewertungen • Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops 	<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, Kundenanschreiben etc. • Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.) 	

Auszeichnung – Online-Möbelhändler (I)

GESAMT	
sehr gut	otto.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	hardeck.de
sehr gut	schaffrath.com
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	massivmoebel24.de
sehr gut	moebel-karmann.de
sehr gut	ambientedirect.com
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	der-kleine-preis.de
sehr gut	xxxlutz.de
sehr gut	moebel-martin.de
gut	lifestyle4living.de
gut	wayfair.de
gut	allnatura.de
gut	moebel-eins.de
gut	braun-moebel.de
gut	home24.de
gut	ikea.de
gut	delife.eu
	whos-perfect.de
	ostermann.de
	guenstigeinrichten.de
	loberon.de
	westwingnow.de
	l23moebel.de
	jysk.de
	moebelexperten24.de
	massivum.de
	moemax.de
	moebel-shop.de
	pharao24.de
	trends.de
	beliani.de
	wohnpalast.de

Produktsortiment	
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	xxxlutz.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	westwingnow.de
sehr gut	schaffrath.com
sehr gut	ikea.de
sehr gut	wayfair.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	massivmoebel24.de
gut	loberon.de
gut	der-kleine-preis.de
gut	home24.de
gut	moebel-martin.de
gut	ambientedirect.com
gut	hardeck.de
gut	moebel-karmann.de
gut	inhofer.de
gut	lifestyle4living.de
gut	braun-moebel.de
gut	allnatura.de
	whos-perfect.de
	l23moebel.de
	ostermann.de
	moebel-eins.de
	guenstigeinrichten.de
	delife.eu
	moebelexperten24.de
	trends.de
	massivum.de
	moebel-shop.de
	moemax.de
	pharao24.de
	jysk.de
	wohnpalast.de
	beliani.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	der-kleine-preis.de
sehr gut	moebel-martin.de
sehr gut	lifestyle4living.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	schaffrath.com
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	hardeck.de
sehr gut	massivmoebel24.de
gut	braun-moebel.de
gut	ambientedirect.com
gut	delife.eu
gut	moebel-eins.de
gut	moebel-karmann.de
gut	xxxlutz.de
gut	allnatura.de
gut	hoeffner.de
gut	guenstigeinrichten.de
gut	ostermann.de
gut	home24.de
	moebel-shop.de
	moebelexperten24.de
	l23moebel.de
	moemax.de
	wohnpalast.de
	wayfair.de
	massivum.de
	beliani.de
	jysk.de
	trends.de
	loberon.de
	pharao24.de
	whos-perfect.de
	ikea.de
	westwingnow.de

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 – Online-Möbelhändler (II)

Online-Shop	
sehr gut	otto.de
sehr gut	ambientedirect.com
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	moebel-martin.de
sehr gut	der-kleine-preis.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	hardeck.de
gut	massivmoebel24.de
gut	allnatura.de
gut	moebel-karmann.de
gut	home24.de
gut	xxxlutz.de
gut	schaffrath.com
gut	westwingnow.de
gut	delife.eu
gut	whos-perfect.de
gut	lifestyle4living.de
gut	moebel-eins.de
gut	loberon.de
gut	wayfair.de
	l23moebel.de
	moebelexperten24.de
	braun-moebel.de
	ostermann.de
	wohnpalast.de
	guenstigeinrichten.de
	ikea.de
	moebel-shop.de
	trends.de
	pharao24.de
	jysk.de
	massivum.de
	moemax.de
	beliani.de

Lieferung & Montage	
sehr gut	massivmoebel24.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	moebel-karmann.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	hardeck.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	ambientedirect.com
gut	lifestyle4living.de
gut	schaffrath.com
gut	moebel-eins.de
gut	der-kleine-preis.de
gut	wayfair.de
gut	xxxlutz.de
gut	inhofer.de
gut	whos-perfect.de
gut	home24.de
gut	moebel-martin.de
gut	braun-moebel.de
	guenstigeinrichten.de
	westwingnow.de
	delife.eu
	jysk.de
	moebelexperten24.de
	ostermann.de
	loberon.de
	moemax.de
	massivum.de
	l23moebel.de
	moebel-shop.de
	beliani.de
	pharao24.de
	trends.de
	wohnpalast.de

Kundenberatung	
sehr gut	otto.de
sehr gut	hardeck.de
sehr gut	schaffrath.com
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	moebel-karmann.de
sehr gut	braun-moebel.de
sehr gut	ambientedirect.com
sehr gut	moebel-martin.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	moebel-eins.de
gut	xxxlutz.de
gut	inhofer.de
gut	whos-perfect.de
gut	massivmoebel24.de
gut	allnatura.de
gut	lifestyle4living.de
gut	der-kleine-preis.de
gut	home24.de
gut	wayfair.de
	delife.eu
	ikea.de
	ostermann.de
	l23moebel.de
	westwingnow.de
	massivum.de
	guenstigeinrichten.de
	jysk.de
	moebelexperten24.de
	moebel-shop.de
	moemax.de
	loberon.de
	pharao24.de
	trends.de
	beliani.de
	wohnpalast.de

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“.

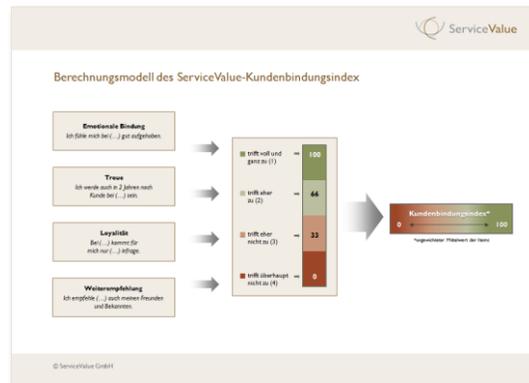
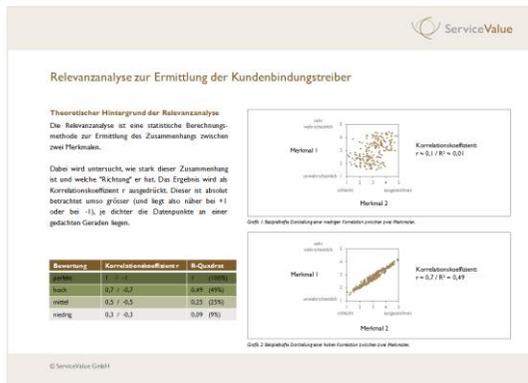
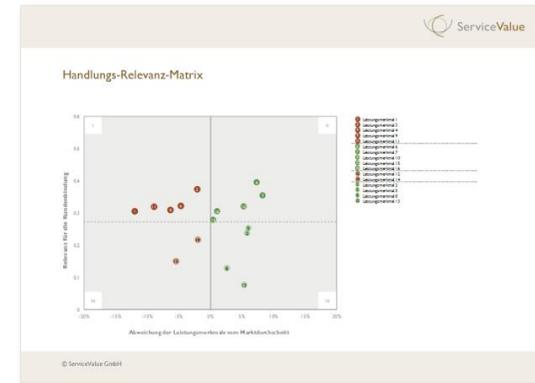
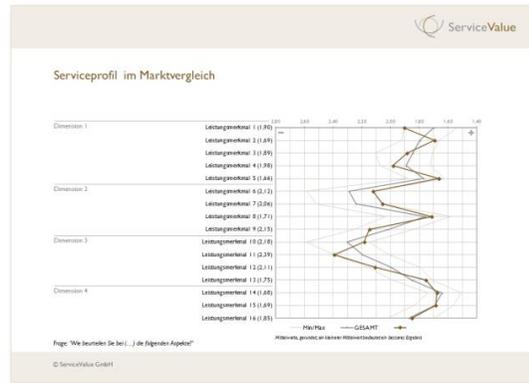
Auszeichnung – Online-Möbelhändler (III)

Kundenservice	
sehr gut	otto.de
sehr gut	moebel-karmann.de
sehr gut	massivmoebel24.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	hardeck.de
sehr gut	schaffrath.com
sehr gut	ambientedirect.com
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	wayfair.de
gut	xxxlutz.de
gut	ikea.de
gut	braun-moebel.de
gut	moebel-martin.de
gut	inhofer.de
gut	der-kleine-preis.de
gut	moebel-eins.de
gut	delife.eu
gut	allnatura.de
gut	lifestyle4living.de
gut	ostermann.de
	home24.de
	loberon.de
	jysk.de
	guenstigeinrichten.de
	moemax.de
	whos-perfect.de
	moebel-shop.de
	moebelexperten24.de
	pharao24.de
	massivum.de
	westwingnow.de
	trends.de
	123moebel.de
	beliani.de
	wohnpalast.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	hardeck.de
sehr gut	moebel-karmann.de
sehr gut	segmueller.de
sehr gut	lifestyle4living.de
sehr gut	inhofer.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	der-kleine-preis.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	xxxlutz.de
sehr gut	ambientedirect.com
gut	moebel-martin.de
gut	schaffrath.com
gut	ostermann.de
gut	wayfair.de
gut	massivmoebel24.de
gut	moebel-eins.de
gut	delife.eu
gut	guenstigeinrichten.de
gut	ikea.de
gut	allnatura.de
gut	whos-perfect.de
	loberon.de
	home24.de
	braun-moebel.de
	westwingnow.de
	moemax.de
	massivum.de
	jysk.de
	pharao24.de
	123moebel.de
	moebel-shop.de
	moebelexperten24.de
	trends.de
	beliani.de
	wohnpalast.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teil-dimensionen. 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 ...



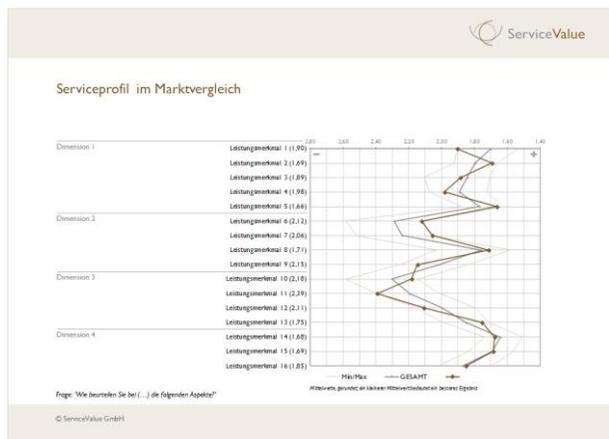
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

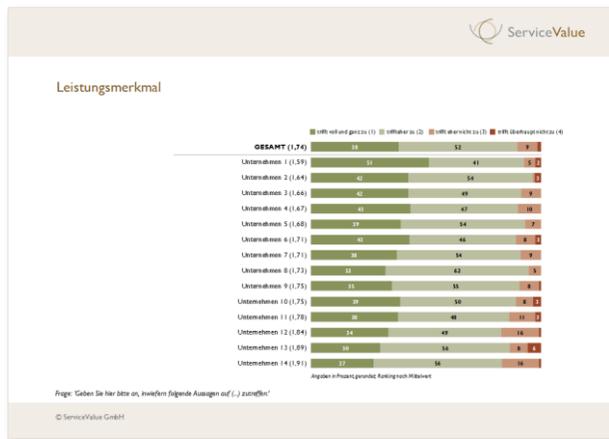


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, Loyalität, Wiederkauf 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 Online-Möbelhandel 2022. 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 Online-Möbelhandel 2022 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (500 Seiten, PDF) zum Preis von 4.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Online-Möbelhandel 2022 (500 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.400,- € 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 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 Studien-bezieher 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 oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Prostock-studio – stock.Adobe.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de