



# DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 21 Küchenfachhändler und 17 Möbelhäuser

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Mai 2024
<b>Stichprobe</b>	3.376 Kundenurteile von Küchenkäufern der letzten 36 Monate
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detaillerggebnisse für folgende Unternehmen:</p> <p><u>21 Küchenfachhändler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AB KÜCHEN-Fachmarkt</li> <li>• alma KÜCHEN</li> <li>• ASMO KÜCHEN</li> <li>• dassbach KÜCHEN</li> <li>• DieKücheDirekt.de</li> <li>• grimm KÜCHEN</li> <li>• KÜCHE 3000</li> <li>• Küche&amp;Co</li> <li>• KÜCHEN AKTUELL</li> <li>• Küchen Keie</li> <li>• KÜCHEN MEYER</li> <li>• KÜCHEN SCHAFFRATH</li> <li>• KüchenTreff</li> <li>• MARQUARDT KÜCHEN</li> <li>• MEDA</li> <li>• meine Küche</li> <li>• musterhaus küchen</li> <li>• PLANA Küchenland</li> <li>• REDDY Küchen</li> <li>• SCHMIDT Küchen</li> <li>• Varia Küchen</li> </ul> <p><u>17 Möbelhäuser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brucker</li> <li>• Flamme KÜCHEN + MÖBEL</li> <li>• HARDECK</li> <li>• Höffner</li> <li>• IKEA</li> <li>• möbel inhofer</li> <li>• MÖBEL KRAFT</li> <li>• MÖBEL MARTIN</li> <li>• MÖBELKREIS</li> <li>• opti WOHNWELT</li> <li>• OSTERMANN</li> <li>• POCO Einrichtungsmärkte</li> <li>• porta Möbel</li> <li>• ROLLER</li> <li>• SEGMÜLLER</li> <li>• XXXLutz</li> <li>• zurbrüggen</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	357 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Weiterempfehlung</li> <li>• Wiederkaufbereitschaft</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Zeit der Mitarbeiter für Küchenplanung</li> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung</li> <li>• Passgenauigkeit der Planung zu Wünschen / Vorstellungen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartezeiten auf einen Mitarbeiter in der Ausstellung</li> <li>• Aufmaßservice vor Ort</li> <li>• Entsorgung der alten Küche</li> <li>• Einhaltung versprochener Leistungszusagen</li> <li>• Zuverlässigkeit der Liefertermine</li> <li>• Unkompliziertheit bei Änderungen in der Küchenplanung</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Sortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Küchen</li> <li>• Auswahl an Elektrogeräten</li> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Präsentation der Küchen</li> <li>• Inspiration für eigene Küchenplanung</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Montage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Freundlichkeit der Monteure</li><li>• Fachkompetenz der Monteure</li><li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs</li><li>• Fehlerfreier Einbau der Küche</li></ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Sonderangebote / Rabatte</li><li>• Kostentransparenz</li><li>• Finanzierungsmöglichkeiten</li></ul>

## DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Küchenhändler (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	IKEA
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	HARDECK
sehr gut	XXXLutz
sehr gut	MARQUARDT KÜCHEN
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	alma KÜCHEN
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	Höffner
sehr gut	SCHMIDT Küchen
sehr gut	MEDA
gut	meine Küche
gut	ASMO KÜCHEN
gut	MÖBEL KRAFT
gut	porta Möbel
gut	OSTERMANN
gut	PLANA Küchenland
gut	möbel inhofer
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
	zurbrüggen
	KüchenTreff
	KÜCHEN MEYER
	Brucker
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	POCO Einrichtungsmärkte
	MÖBELKREIS
	ROLLER
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	DieKücheDirekt.de
	MÖBEL MARTIN
	KÜCHE 3000
	dassbach KÜCHEN
	Varia Küchen
	opti WOHNWELT
	grimm KÜCHEN
	Küchen Keie

Kundenberatung	
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	Höffner
sehr gut	IKEA
sehr gut	HARDECK
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	XXXLutz
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	MEDA
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	SCHMIDT Küchen
sehr gut	MARQUARDT KÜCHEN
gut	alma KÜCHEN
gut	musterhaus küchen
gut	MÖBEL KRAFT
gut	PLANA Küchenland
gut	meine Küche
gut	OSTERMANN
gut	zurbrüggen
gut	ASMO KÜCHEN
gut	möbel inhofer
	AB KÜCHEN-Fachmarkt
	POCO Einrichtungsmärkte
	KüchenTreff
	KÜCHEN MEYER
	ROLLER
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	Brucker
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	MÖBELKREIS
	DieKücheDirekt.de
	Varia Küchen
	MÖBEL MARTIN
	KÜCHE 3000
	dassbach KÜCHEN
	opti WOHNWELT
	grimm KÜCHEN
	Küchen Keie

Kundenservice	
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	alma KÜCHEN
sehr gut	MARQUARDT KÜCHEN
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	ASMO KÜCHEN
sehr gut	meine Küche
sehr gut	IKEA
gut	MÖBEL KRAFT
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
gut	OSTERMANN
gut	MEDA
gut	HARDECK
gut	möbel inhofer
gut	SEGMÜLLER
gut	PLANA Küchenland
gut	SCHMIDT Küchen
gut	Höffner
gut	XXXLutz
gut	porta Möbel
	MÖBELKREIS
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	KüchenTreff
	Brucker
	KÜCHEN MEYER
	zurbrüggen
	dassbach KÜCHEN
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	DieKücheDirekt.de
	POCO Einrichtungsmärkte
	Varia Küchen
	MÖBEL MARTIN
	ROLLER
	KÜCHE 3000
	grimm KÜCHEN
	opti WOHNWELT
	Küchen Keie

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)

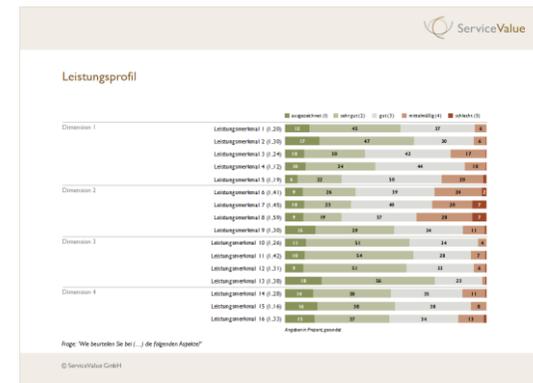
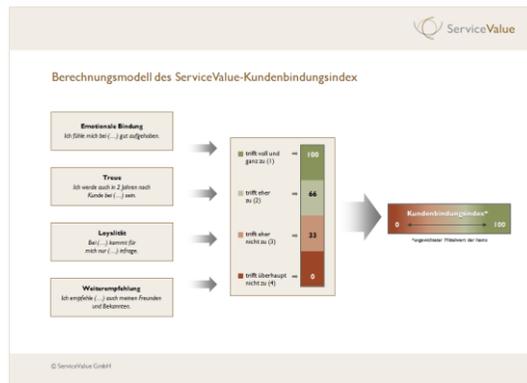
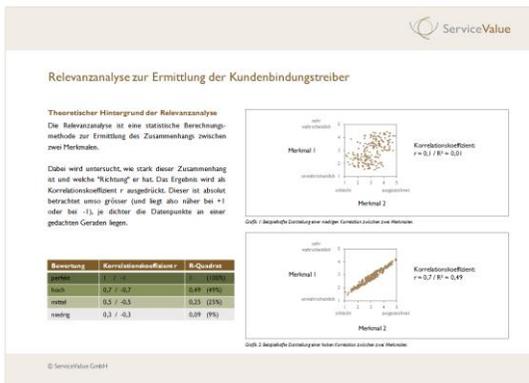
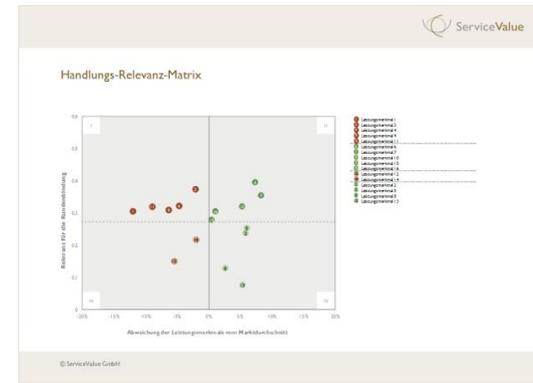
Sortiment	
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	HARDECK
sehr gut	XXXLutz
sehr gut	MARQUARDT KÜCHEN
sehr gut	IKEA
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	alma KÜCHEN
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	Höffner
sehr gut	porta Möbel
sehr gut	MEDA
gut	SCHMIDT Küchen
gut	OSTERMANN
gut	PLANA Küchenland
gut	möbel inhofer
gut	meine Küche
gut	MÖBEL KRAFT
gut	ASMO KÜCHEN
gut	zurbrüggen
	AB KÜCHEN-Fachmarkt
	KüchenTreff
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	Brucker
	DieKücheDirekt.de
	MÖBELKREIS
	KÜCHEN MEYER
	MÖBEL MARTIN
	KÜCHE 3000
	dassbach KÜCHEN
	POCO Einrichtungsmärkte
	ROLLER
	Varia Küchen
	opti WOHNWELT
	grimm KÜCHEN
	Küchen Keie

Montage	
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	HARDECK
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	XXXLutz
sehr gut	Höffner
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	alma KÜCHEN
sehr gut	MEDA
sehr gut	SCHMIDT Küchen
sehr gut	IKEA
sehr gut	MARQUARDT KÜCHEN
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	Küche&Co
gut	ASMO KÜCHEN
gut	MÖBEL KRAFT
gut	möbel inhofer
gut	porta Möbel
gut	meine Küche
gut	OSTERMANN
gut	PLANA Küchenland
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
gut	KüchenTreff
	KÜCHEN MEYER
	zurbrüggen
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	Brucker
	ROLLER
	POCO Einrichtungsmärkte
	MÖBELKREIS
	DieKücheDirekt.de
	MÖBEL MARTIN
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	KÜCHE 3000
	dassbach KÜCHEN
	Varia Küchen
	opti WOHNWELT
	grimm KÜCHEN
	Küchen Keie

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	IKEA
sehr gut	meine Küche
sehr gut	XXXLutz
sehr gut	ASMO KÜCHEN
sehr gut	SCHMIDT Küchen
sehr gut	MARQUARDT KÜCHEN
sehr gut	Küche&Co
sehr gut	musterhaus küchen
sehr gut	KÜCHEN AKTUELL
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	REDDY Küchen
sehr gut	alma KÜCHEN
sehr gut	HARDECK
gut	AB KÜCHEN-Fachmarkt
gut	Höffner
gut	MEDA
gut	MÖBEL KRAFT
gut	PLANA Küchenland
gut	OSTERMANN
gut	möbel inhofer
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	ROLLER
gut	Brucker
	porta Möbel
	KÜCHEN MEYER
	zurbrüggen
	KüchenTreff
	MÖBELKREIS
	Flamme KÜCHEN + MÖBEL
	DieKücheDirekt.de
	KÜCHEN SCHAFFRATH
	MÖBEL MARTIN
	dassbach KÜCHEN
	KÜCHE 3000
	opti WOHNWELT
	Varia Küchen
	Küchen Keie
	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

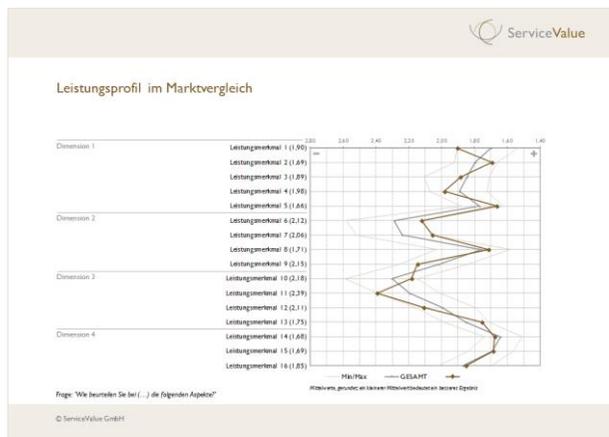


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Weiterempfehlung und Wiederkaufbereitschaft
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Küchenhandel 2024“ (Einzelexemplar, 357 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900 € 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 2024“ (Einzelexemplar, 357 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 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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](http://www.ServiceValue.de)