



# ServiceAtlas Möbelhandel 2024

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen zu 31 Möbelfachhändlern  
und 6 Möbel-Discounter

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH	
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung	
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober 2024	
<b>Stichprobe</b>	2.329 Kunden mit 3.397 Kundenurteilen zu 31 Möbelfachhändler 458 Kunden mit 680 Kundenurteilen zu 6 Möbel-Discountern (Bewertung von bis zu zwei Möbelhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)	
<b>Auswertung</b>	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für <u>31 Möbelfachhändler</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• BRAUN Möbel-Center</li> <li>• Flamme Küchen + Möbel</li> <li>• Franz Knuffmann</li> <li>• HARDECK</li> <li>• Höffner</li> <li>• Hofmeister</li> <li>• IKEA</li> <li>• JYSK</li> <li>• knappstein</li> <li>• Möbel Brucker</li> <li>• Möbel Ehrmann</li> <li>• Möbel Heinrich</li> <li>• Möbel Inhofer</li> <li>• Möbel Kraft</li> <li>• Möbel Mahler</li> <li>• Möbel Martin</li> <li>• Möbel RIEGER</li> <li>• Möbel Rogg</li> <li>• Möbel Staude</li> <li>• Möbel Wanninger</li> <li>• Möbelcenter biller</li> <li>• Möbelhof</li> <li>• Opti-Wohnwelt</li> <li>• OSTERMANN</li> <li>• PiLiPP MEIN MÖBELHAUS</li> <li>• porta</li> <li>• SCHAFFRATH</li> <li>• SEGMÜLLER</li> <li>• WEKO</li> <li>• XXXLutz</li> <li>• Zurbrüggen</li> </ul> Detailergebnisse für <u>6 Möbel-Discounters</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mömax</li> <li>• Opti-MegaStore</li> <li>• POCO Einrichtungsmärkte</li> <li>• ROLLER</li> <li>• SB-Möbel BOSS</li> <li>• Sconto</li> </ul>	
<b>Gesamtumfang</b>	602 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> <li>• Innovationsfähigkeit</li> <li>• Nachhaltigkeit</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Wiederkauf</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Produktsortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfang des Möbelsortiments</li> <li>• Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.)</li> <li>• Qualität des Möbelsortiments</li> <li>• Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.)</li> <li>• Präsentation der Produkte</li> <li>• Verfügbarkeit des Sortiments</li> <li>• Inspiration für das eigene Zuhause</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>• Liefer-/Versandkosten</li> </ul>
<b>Einrichtungshaus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkplatzangebot</li> <li>• Orientierungshilfen</li> <li>• Übersichtlichkeit der Warenanordnung</li> <li>• Preisbeschilderungen</li> <li>• Atmosphäre und Ambiente</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> <li>• Gastronomie</li> <li>• Abwicklung an den Kassen</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<p><b>Lieferung &amp; Montage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferzeiten</li> <li>• Einhaltung von Lieferterminen</li> <li>• Vollständigkeit der Lieferung</li> <li>• Fehlerfreie Lieferung</li> <li>• Auftreten der Monteure</li> <li>• Kompetenz der Monteure</li> <li>• Verlassen des Arbeitsbereichs (Sauberkeit, Ordentlichkeit etc.)</li> <li>• Fehlerfreie Montage</li> </ul>
<p><b>Kundenberatung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Fachberater</li> <li>• Freundlichkeit der Fachberater</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz der Fachberater</li> <li>• Informationsgehalt der Beratung</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> </ul>
<p><b>Kundenservice</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Service-Zusatzleistungen</li> <li>• Wunsch-Liefertermin</li> <li>• Altmöbel- und Verpackungsentsorgung</li> <li>• Angebot an Zahlungsmöglichkeiten</li> <li>• Retourenabwicklung</li> <li>• Garantiemöglichkeiten</li> <li>• Kundenkarte</li> </ul>
<p><b>Kundenkommunikation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufmachung von Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> <li>• Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc.</li> <li>• Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.)</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produktsortiment	Preis-Leistungs-Verhältnis	Einrichtungshaus	Lieferung & Montage
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfang des Möbelsortiments</li> <li>• Auswahl an weiteren Produkten (Lampen, Textilien, Dekoration etc.)</li> <li>• Qualität des Möbelsortiments</li> <li>• Qualität der weiteren Produkte (Lampen, Textilien, Dekoration etc.)</li> <li>• Präsentation der Produkte</li> <li>• Verfügbarkeit des Sortiments</li> <li>• Inspiration für das eigene Zuhause</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote / Rabatte</li> <li>• Kostentransparenz</li> <li>• Liefer-/Versandkosten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkplatzangebot</li> <li>• Orientierungshilfen</li> <li>• Übersichtlichkeit der Warenanordnung</li> <li>• Preisbeschilderungen</li> <li>• Atmosphäre und Ambiente</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> <li>• Gastronomie</li> <li>• Abwicklung an den Kassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferzeiten</li> <li>• Einhaltung von Lieferterminen</li> <li>• Vollständigkeit der Lieferung</li> <li>• Fehlerfreie Lieferung</li> <li>• Auftreten der Monteure</li> <li>• Kompetenz der Monteure</li> <li>• Verlassen des Arbeitsbereichs (Sauberkeit, Ordentlichkeit etc.)</li> <li>• Fehlerfreie Montage</li> </ul>
Kundenberatung	Kundenservice	Kundenkommunikation	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der Fachberater</li> <li>• Freundlichkeit der Fachberater</li> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz der Fachberater</li> <li>• Informationsgehalt der Beratung</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Service-Zusatzleistungen</li> <li>• Wunsch-Liefertermin</li> <li>• Altmöbel- und Verpackungsentsorgung</li> <li>• Angebot an Zahlungsmöglichkeiten</li> <li>• Retourenabwicklung</li> <li>• Garantiemöglichkeiten</li> <li>• Kundenkarte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufmachung von Werbematerialien</li> <li>• Glaubwürdigkeit der Werbung</li> <li>• Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc.</li> <li>• Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.)</li> </ul>	

## Auszeichnung – Möbelfachhändler (I)

GESAMT		Produktsortiment		Preis-Leistungs-Verhältnis		Einrichtungshaus	
sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel Inhofer	sehr gut	Höffner	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	XXXLutz
sehr gut	Höffner	sehr gut	porta	sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	porta
sehr gut	XXXLutz	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	Franz Knuffmann	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	porta	sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	Höffner	sehr gut	Franz Knuffmann
sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	Franz Knuffmann	sehr gut	HARDECK	sehr gut	Möbel Inhofer	sehr gut	Zurbrüggen
sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	Möbelhof	sehr gut	OSTERMANN
sehr gut	Möbel Wanninger	sehr gut	Möbel Kraft	sehr gut	porta	gut	Möbel Ehrmann
sehr gut	Möbelhof	gut	IKEA	gut	Möbel Heinrich	gut	Möbelhof
sehr gut	HARDECK	gut	Möbel Inhofer	gut	HARDECK	gut	SCHAFFRATH
gut	Möbel Heinrich	gut	Möbel Wanninger	gut	SCHAFFRATH	gut	Möbelcenter biller
gut	Hofmeister	gut	Möbel Ehrmann	gut	Hofmeister	gut	Möbel Wanninger
gut	IKEA	gut	Möbelcenter biller	gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	gut	knappstein
gut	Möbel Ehrmann	gut	Hofmeister	gut	Flamme Küchen + Möbel	gut	Möbel Kraft
gut	OSTERMANN	gut	Franz Knuffmann	gut	IKEA	gut	HARDECK
gut	Zurbrüggen	gut	Möbel Heinrich	gut	Möbel Rogg	gut	IKEA
gut	Möbel Kraft	gut	Möbelhof		BRAUN Möbel-Center	gut	Möbel Mahler
	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS		Möbel Martin		Möbel Ehrmann		Möbel Martin
	Möbel Rogg		Möbel RIEGER		knappstein		Möbel Rogg
	Möbel Mahler		Möbel Rogg		Möbel Mahler		Hofmeister
	BRAUN Möbel-Center		Möbel Mahler		Möbel Brucker		Möbel Heinrich
	knappstein		Möbel Brucker		Möbel Staude		PiLiPP MEIN MÖBELHAUS
	Möbel RIEGER		BRAUN Möbel-Center		Möbel Kraft		Möbel RIEGER
	Möbel Martin		PiLiPP MEIN MÖBELHAUS		Opti-Wohnwelt		BRAUN Möbel-Center
	Möbel Brucker		Möbel Staude		Möbel RIEGER		Möbel Staude
	Flamme Küchen + Möbel		WEKO		WEKO		Opti-Wohnwelt
	Möbel Staude		knappstein		OSTERMANN		Möbel Brucker
	Opti-Wohnwelt		Opti-Wohnwelt		Möbel Martin		WEKO
	WEKO		Flamme Küchen + Möbel		Zurbrüggen		Flamme Küchen + Möbel
	JYSK		JYSK		JYSK		JYSK

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 – Möbelfachhändler (II)

Lieferung & Montage	
sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	Höffner
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	porta
sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	Möbel Wanninger
sehr gut	Zurbrüggen
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Möbelhof
sehr gut	XXXLutz
gut	SCHAFFRATH
gut	OSTERMANN
gut	Möbel Kraft
gut	Franz Knuffmann
gut	IKEA
gut	JYSK
gut	Hofmeister
gut	Möbel Heinrich
	Möbel Mahler
	knappstein
	Möbel Ehrmann
	Möbel Martin
	JYSK
	Möbel Mahler
	Möbel Rogg
	Möbel RIEGER
	Möbel Brucker
	Möbel Rogg
	Möbel Martin
	WEKO
	Möbel Staude
	Flamme Küchen + Möbel

Kundenberatung	
sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	porta
sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	Möbel Wanninger
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS
sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	Möbelhof
sehr gut	XXXLutz
sehr gut	Möbel Heinrich
gut	Möbel Kraft
gut	Zurbrüggen
gut	Franz Knuffmann
gut	OSTERMANN
gut	HARDECK
gut	IKEA
gut	Hofmeister
	knappstein
	Möbel Ehrmann
	Möbel Martin
	JYSK
	Möbel Mahler
	Möbel Rogg
	Möbel RIEGER
	Möbel Brucker
	BRAUN Möbel-Center
	Opti-Wohnwelt
	WEKO
	Flamme Küchen + Möbel
	Möbel Staude

Kundenservice	
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	Franz Knuffmann
sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel Wanninger
sehr gut	Hofmeister
sehr gut	Möbelhof
sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	XXXLutz
gut	SCHAFFRATH
gut	Möbel Kraft
gut	HARDECK
gut	Möbel Ehrmann
gut	Möbel Heinrich
gut	IKEA
gut	porta
gut	Zurbrüggen
gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS
gut	OSTERMANN
	Möbel Mahler
	Möbel Staude
	Möbel Brucker
	BRAUN Möbel-Center
	Möbel Rogg
	Möbel Martin
	Flamme Küchen + Möbel
	JYSK
	Möbel RIEGER
	Opti-Wohnwelt
	WEKO
	knappstein

Kundenkommunikation	
sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	HARDECK
sehr gut	Franz Knuffmann
sehr gut	Möbelhof
sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Möbel Wanninger
gut	Möbel Heinrich
gut	Hofmeister
gut	Möbel Ehrmann
gut	porta
gut	XXXLutz
gut	Höffner
gut	OSTERMANN
gut	IKEA
gut	Möbel Rogg
	BRAUN Möbel-Center
	Zurbrüggen
	Möbel Mahler
	Möbel Kraft
	Flamme Küchen + Möbel
	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS
	Möbel RIEGER
	JYSK
	Möbel Brucker
	Möbel Martin
	WEKO
	Opti-Wohnwelt
	Möbel Staude
	knappstein

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 – Möbel-Discounter

GESAMT	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	ROLLER
gut	SB-Möbel BOSS
	Opti-MegaStore
	Sconto
	mömax

Produktsortiment	
sehr gut	ROLLER
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-Möbel BOSS
gut	mömax
	Opti-MegaStore
	Sconto

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-Möbel BOSS
gut	ROLLER
	Opti-MegaStore
	Sconto
	mömax

Einrichtungshaus	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	ROLLER
gut	SB-Möbel BOSS
	Sconto
	mömax
	Opti-MegaStore

Lieferung & Montage	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	ROLLER
gut	SB-Möbel BOSS
	Opti-MegaStore
	Sconto
	mömax

Kundenberatung	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-Möbel BOSS
gut	ROLLER
	Sconto
	mömax
	Opti-MegaStore

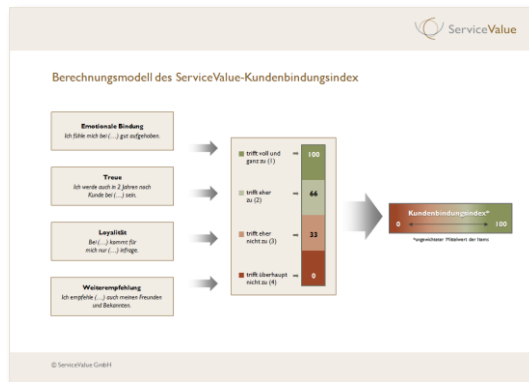
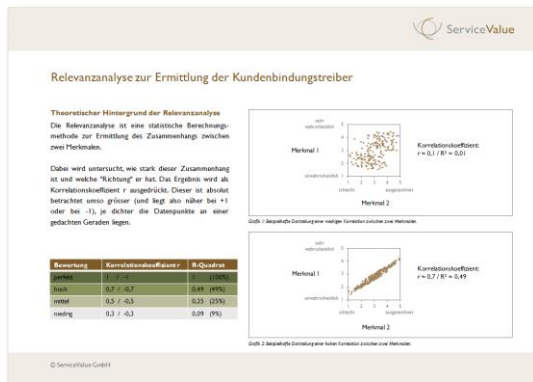
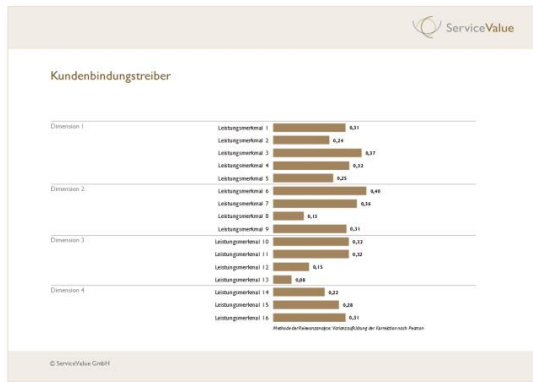
Kundenservice	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	SB-Möbel BOSS
gut	Opti-MegaStore
gut	ROLLER
	Sconto
	mömax

Kundenkommunikation	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	ROLLER
gut	SB-Möbel BOSS
	Opti-MegaStore
	Sconto
	mömax

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“.



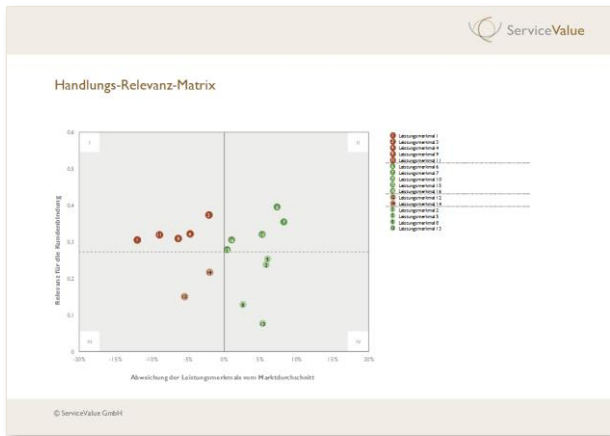
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



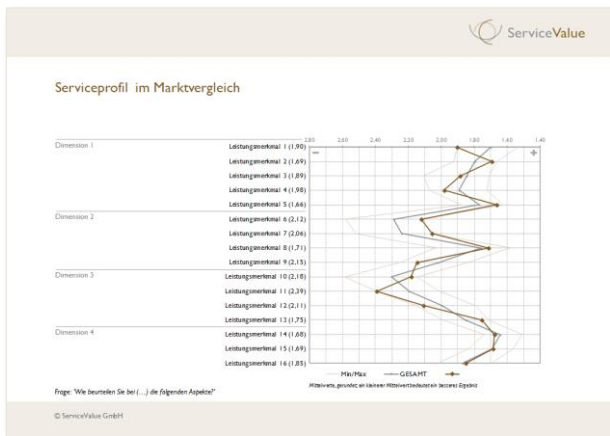
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

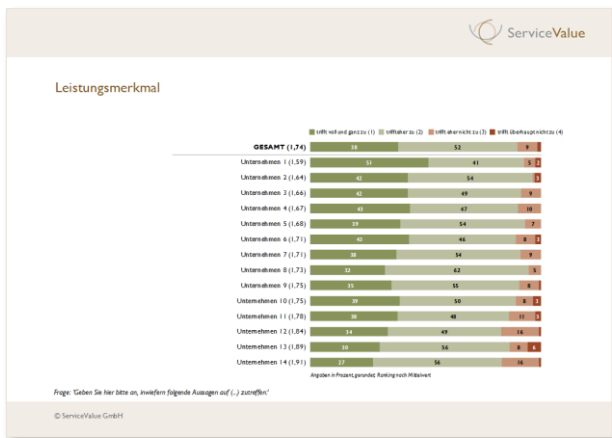


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, Loyalität, Wiederkauf und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Möbelhandel 2024.  
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 2024 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (602 Seiten, PDF)  
zum Preis von 5.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Möbelhandel 2024 (602 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch  
zum Preis von 7.400,- € 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](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: © Kzenon – 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)