



ServiceAtlas Möbelhandel 2025

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen zu 32 Möbelfachhändlern
und 6 Möbel-Discounter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	September / Oktober 2025	
Stichprobe	4.032 Kunden mit 4.718 Urteilen zu 32 Möbelfachhändlern sowie 1.510 Urteilen zu 6 Möbel-Discountern (Bewertung von bis zu zwei Möbelhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <u>Detaillierergebnisse für 32 Möbelfachhändler:</u> - BRAUN Möbel-Center - Flamme Küchen + Möbel - HARDECK - Höffner - Hofmeister - IKEA - JYSK - knappstein - Knuffmann - Möbel Brucker - Möbel Ehrmann - Möbel Heinrich - Möbel Inhofer - Möbel Karmann - MÖBEL KRAFT - Möbel Mahler - MÖBEL MARTIN - Möbel RIEGER - MÖBEL ROGG - möbel staude - Möbel Wanninger - Möbelcenter biller - MÖBELHOF - Opti-Wohnwelt - OSTERMANN - PiLiPP MEIN MÖBELHAUS - porta - SCHAFFRATH - SEGMÜLLER - WEKO - XXXLutz - Zurbrüggen <u>Detaillierergebnisse für 6 Möbel-Discounters:</u> - mömax - Opti-MegaStore - POCO Einrichtungsmärkte - ROLLER - SB-Möbel BOSS - SCONTO	
Gesamtumfang	609 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	• Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image • Innovationsfähigkeit • Nachhaltigkeit
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Loyalität • Wiederkauf • Weiterempfehlung
Produktsortiment	• 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	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten
Einrichtungshaus	• Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen

Studiendesign (II)

Lieferung & Montage	• Lieferzeiten • Einhaltung von Lieferterminen • Vollständigkeit der Lieferung • Fehlerfreie Lieferung • Auftreten der Monteure • Kompetenz der Monteure • Verlassen des Arbeitsbereichs (Sauberkeit, Ordentlichkeit etc.) • Fehlerfreie Montage
Kundenberatung	• Erreichbarkeit der Fachberater • Freundlichkeit der Fachberater • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Fachberater • Informationsgehalt der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Verbindlichkeit von Aussagen
Kundenservice	• Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen • Service-Zusatzleistungen • Wunsch-Liefertermin • Altmöbel- und Verpackungsentsorgung • Angebot an Zahlungsmöglichkeiten • Retourenabwicklung • Garantiemöglichkeiten • Kundenkarte
Kundenkommunikation	• 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
• 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 • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten	• Parkplatzangebot • Orientierungshilfen • Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Preisbeschilderungen • Atmosphäre und Ambiente • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen	• 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	
• Erreichbarkeit der Fachberater • Freundlichkeit der Fachberater • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Fachberater • Informationsgehalt der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Verbindlichkeit von Aussagen	• Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen • Service-Zusatzleistungen • Wunsch-Liefertermin • Altmöbel- und Verpackungsentsorgung • Angebot an Zahlungsmöglichkeiten • Retourenabwicklung • Garantiemöglichkeiten • Kundenkarte	• Aufmachung von Werbematerialien • Glaubwürdigkeit der Werbung • Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc. • Qualität im Kundendialog (Telefon, E-Mail, Chat etc.)	

Auszeichnung – Möbelfachhändler (I)

GESAMT		Produktsortiment		Preis-Leistungs-Verhältnis		Einrichtungshaus	
sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Höffner
sehr gut	Höffner	sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	OSTERMANN
sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	MÖBEL KRAFT
sehr gut	XXXLutz	sehr gut	porta	sehr gut	Höffner	sehr gut	knappstein
sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	Höffner	sehr gut	Knuffmann	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	porta	sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	knappstein	sehr gut	Zurbrüggen
sehr gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	MÖBELHOF	sehr gut	porta
sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	XXXLutz
sehr gut	SCHAFFRATH	gut	IKEA	sehr gut	Möbel Karmann	gut	Möbel Mahler
sehr gut	knappstein	gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	sehr gut	porta	gut	MÖBEL MARTIN
sehr gut	Hofmeister	gut	HARDECK	sehr gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS
gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	gut	BRAUN Möbel-Center	gut	Hofmeister	gut	SCHAFFRATH
gut	MÖBELHOF	gut	MÖBEL MARTIN	gut	SCHAFFRATH	gut	Knuffmann
gut	Möbel Inhofer	gut	Hofmeister	gut	Möbel Wanninger	gut	Möbelcenter biller
gut	Knuffmann	gut	knappstein	gut	HARDECK	gut	BRAUN Möbel-Center
gut	Möbel Karmann	gut	Möbel Inhofer	gut	OSTERMANN	gut	MÖBELHOF
gut	Zurbrüggen	gut	Möbelcenter biller	gut	MÖBEL ROGG	gut	Hofmeister
gut	IKEA	gut	Möbel Mahler	gut	Möbel Inhofer	gut	Möbel Inhofer
gut	HARDECK	gut	MÖBELHOF	gut	Möbel Mahler	gut	IKEA
gut	Möbel Wanninger		Möbel Karmann	gut	IKEA		Möbel Karmann
gut	Möbel Mahler		Möbel Wanninger		möbel staude		Möbel Wanninger
	MÖBEL MARTIN		Knuffmann		Möbel Heinrich		HARDECK
	MÖBEL ROGG		MÖBEL ROGG		Flamme Küchen + Möbel		MÖBEL ROGG
	Möbel Ehrmann		Möbel Ehrmann		Möbel Brucker		Möbel Ehrmann
	Möbel Heinrich		Möbel RIEGER		MÖBEL KRAFT		möbel staude
	möbel staude		möbel staude		Möbel Ehrmann		Möbel RIEGER
	Möbel Brucker		Möbel Heinrich		MÖBEL MARTIN		Möbel Heinrich
	Flamme Küchen + Möbel		Möbel Brucker		Opti-Wohnwelt		Möbel Brucker
	Möbel RIEGER		Flamme Küchen + Möbel		WEKO		Opti-Wohnwelt
	JYSK		WEKO		Möbel RIEGER		Flamme Küchen + Möbel
	WEKO		Opti-Wohnwelt		Zurbrüggen		WEKO
	Opti-Wohnwelt		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		Kundenberatung		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	BRAUN Möbel-Center
sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	Hofmeister	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Höffner	sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	Hofmeister
sehr gut	porta	sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	knappstein	sehr gut	porta	sehr gut	Höffner	sehr gut	Möbel Karmann
sehr gut	Höffner	sehr gut	knappstein	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	Möbel Inhofer
sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	MÖBELHOF	gut	HARDECK
sehr gut	SCHAFFRATH	gut	Möbelcenter biller	sehr gut	Möbel Inhofer	gut	Knuffmann
sehr gut	Hofmeister	gut	BRAUN Möbel-Center	sehr gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	gut	MÖBELHOF
gut	Möbelcenter biller	gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	gut	Möbel Karmann	gut	Möbel Wanninger
gut	XXXLutz	gut	Zurbrüggen	gut	OSTERMANN	gut	XXXLutz
gut	Möbel Karmann	gut	Hofmeister	gut	XXXLutz	gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS
gut	Möbel Inhofer	gut	Möbel Inhofer	gut	Knuffmann	gut	Höffner
gut	Möbel Mahler	gut	MÖBEL MARTIN	gut	porta	gut	OSTERMANN
gut	MÖBEL MARTIN	gut	MÖBELHOF	gut	MÖBEL MARTIN	gut	MÖBEL KRAFT
gut	Möbel Wanninger	gut	Möbel Wanninger	gut	Möbel Mahler	gut	IKEA
gut	PiLiPP MEIN MÖBELHAUS		IKEA	gut	IKEA	gut	porta
gut	Knuffmann		Möbel Mahler		knappstein		MÖBEL ROGG
	JYSK		Knuffmann		Zurbrüggen		Möbel Ehrmann
	MÖBELHOF		Möbel Karmann		Möbel Wanninger		Zurbrüggen
	Möbel Ehrmann		HARDECK		HARDECK		Möbel Heinrich
	IKEA		MÖBEL ROGG		möbel staude		Möbel Mahler
	HARDECK		Möbel Heinrich		Möbel Heinrich		knappstein
	Möbel Brucker		JYSK		Möbel Ehrmann		MÖBEL MARTIN
	Möbel Heinrich		Möbel Ehrmann		MÖBEL ROGG		Flamme Küchen + Möbel
	MÖBEL ROGG		möbel staude		Möbel Brucker		möbel staude
	möbel staude		Möbel Brucker		JYSK		JYSK
	Möbel RIEGER		Möbel RIEGER		Flamme Küchen + Möbel		Möbel Brucker
	Opti-Wohnwelt		Flamme Küchen + Möbel		Möbel RIEGER		Möbel RIEGER
	Flamme Küchen + Möbel		Opti-Wohnwelt		WEKO		WEKO
	WEKO		WEKO		Opti-Wohnwelt		Opti-Wohnwelt

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

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

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

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

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

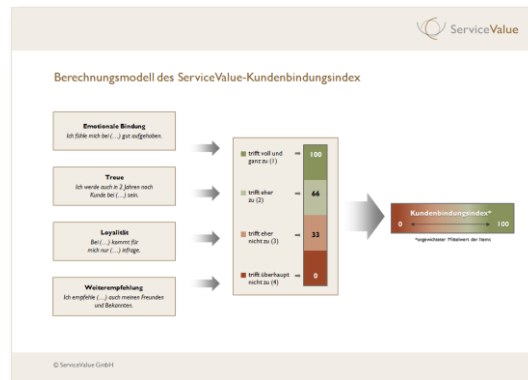
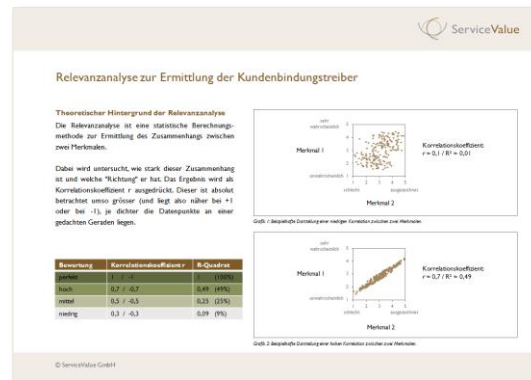
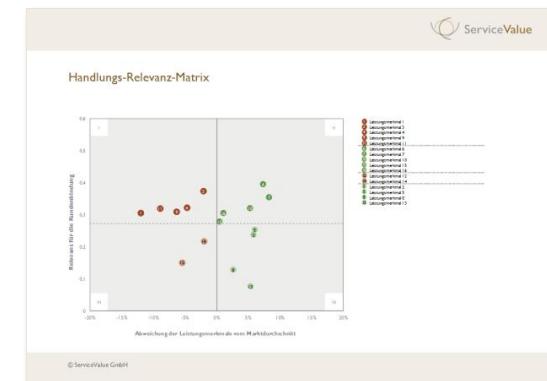
Kundenberatung	
sehr gut	SCONTO
gut	mömax
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-Möbel BOSS
	ROLLER
	Opti-MegaStore

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

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

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 ...



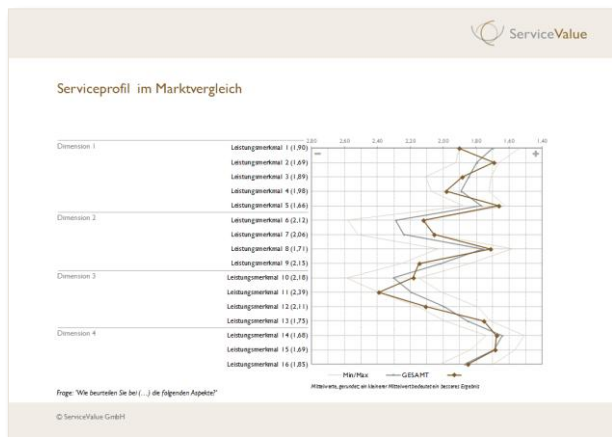
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

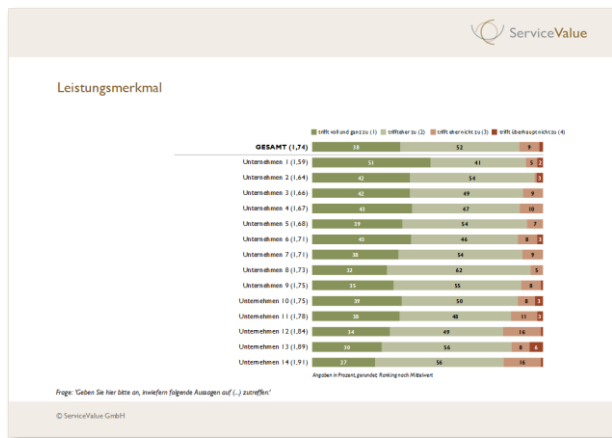


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

Bestellung

- ☐ **Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Möbelhandel 2025.
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 2025** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (609 Seiten, PDF)
zum Preis von 5.500,- € netto
- ☐ **Vorteilsangebot** ServiceAtlas Möbelhandel 2025 (609 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. 34 I
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