



# ServiceAtlas Möbelhandel 2016

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 48 Möbelhändler  
(Stationär, Discount, Online)

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH		
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung		
<b>Erhebungszeitraum</b>	April / Mai 2016		
<b>Stichprobe</b>	<p>1.525 Kunden mit 2.049 Kundenurteilen zu 22 Stationären Möbelhändlern; 280 Kunden mit 543 Kundenurteilen zu 5 Möbeldiscountern; 1.047 Kunden mit 1.923 Kundenurteilen zu 21 Online-Möbelhändlern</p> <p>(Bewertung von bis zu 2 Möbelhändler (Stationär, Discount, Online), bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)</p>		
<b>Auswertung</b>	<u>Detailergebnisse für 22 Stationäre Möbelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Braun Möbel-Center</li> <li>• Dänisches Bettenlager</li> <li>• Dodenhof WohnWelten</li> <li>• Finke</li> <li>• Flamme Möbel</li> <li>• Höffner</li> <li>• Hofmeister Wohnzentrum</li> <li>• IKEA</li> <li>• Möbel Franz Knuffmann</li> <li>• Möbel Hardeck</li> <li>• Möbel Hausmann</li> <li>• Möbel Inhofer</li> <li>• Möbel Kraft</li> <li>• Möbel Mahler</li> <li>• Möbel Martin</li> <li>• Möbel Rieger</li> <li>• Ostermann</li> <li>• Porta Möbel</li> <li>• Schaffrath</li> <li>• Segmüller</li> <li>• XXXL Möbelhäuser</li> <li>• Zurbrüggen</li> </ul>	<u>Detailergebnisse für 5 Möbeldiscounter:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MömaX</li> <li>• POCO DOMÄNE</li> <li>• ROLLER</li> <li>• SB-Möbel Boss</li> <li>• SCONTO</li> </ul>	<u>Detailergebnisse für 21 Online-Möbelhändler:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allnatura.de</li> <li>• butlers.de</li> <li>• daenischesbettenlager.de</li> <li>• daheim.de</li> <li>• fashionforhome.de</li> <li>• hoeffner.de</li> <li>• home24.de</li> <li>• homelife24.de</li> <li>• ikea.de</li> <li>• inhofer.de</li> <li>• moebel-boss.de</li> <li>• Moebel-shop.de</li> <li>• moemax.de</li> <li>• ostermann.de</li> <li>• otto.de</li> <li>• Pharao24.de</li> <li>• poco.de</li> <li>• porta.de</li> <li>• roller.de</li> <li>• whos-perfect.de</li> <li>• xxxlshop.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	729 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)		

## Studiendesign

<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung, Loyalität, Wiederkauf und Weiterempfehlungsbereitschaft</li> </ul>
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung, Ruf und Image, Innovationsfähigkeit, Nachhaltigkeit</li> </ul>
<b>Einrichtungshaus</b> <i>(nur Stationär / Discount)</i>	<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>
<b>Online-Shop</b> <i>(nur Online)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmutungsqualität der Internetseiten</li> <li>• Funktionalität der Internetseiten</li> <li>• Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.)</li> <li>• Bedienungsfreundlichkeit</li> <li>• Hilfreiche Kundenbewertungen</li> <li>• Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops</li> </ul>
<b>Produkte</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>Kundenberatung</b>	<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> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Kundenberatung (Fortsetzung)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsgehalt der Beratung</li> <li>• Verständlichkeit der Beratung</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> </ul>
<b>Lieferung &amp; Montage</b>	<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>
<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>Kundenservice</b>	<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>
<b>Kommunikation</b>	<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

Einrichtungshaus (nur Stationär / Discount)	Online-Shop (nur Online)	Produkte	Kundenberatung
<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>• Anmutungsqualität der Internetseiten</li> <li>• Funktionalität der Internetseiten</li> <li>• Orientierungshilfen (Suchfunktion etc.)</li> <li>• Bedienungsfreundlichkeit</li> <li>• Hilfreiche Kundenbewertungen</li> <li>• Mobile Nutzbarkeit des Online-Shops</li> </ul>	<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>• 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>
Lieferung & Montage	Preis-Leistungs-Verhältnis	Kundenservice	Kommunikation
<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>	<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>• 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>

## Ranking – Stationäre Möbelhändler (I)

GESAMT	
sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel Hausmann
sehr gut	Porta Möbel
sehr gut	Dodenhof WohnWelten
sehr gut	Möbel Kraft
sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
sehr gut	Flamme Möbel
gut	Möbel Martin
gut	Ostermann
gut	Segmüller
gut	Zurbrüggen
	Finke
	IKEA
	Möbel Rieger
	Hofmeister Wohnzentrum
	Dänisches Bettenlager
	XXXL Möbelhäuser
	Schaffrath
	Möbel Hardeck
	Möbel Inhofer
	Braun Möbel-Center
	Möbel Mahler

Einrichtungshäuser	
sehr gut	Ostermann
sehr gut	Porta Möbel
sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
sehr gut	Möbel Martin
sehr gut	Zurbrüggen
sehr gut	Dodenhof WohnWelten
gut	Möbel Hausmann
gut	Segmüller
gut	Möbel Rieger
gut	Möbel Kraft
gut	Finke
gut	Schaffrath
gut	Flamme Möbel
	IKEA
	XXXL Möbelhäuser
	Hofmeister Wohnzentrum
	Braun Möbel-Center
	Möbel Inhofer
	Möbel Mahler
	Möbel Hardeck
	Dänisches Bettenlager

Produktsortiment	
sehr gut	Ostermann
sehr gut	Höffner
sehr gut	Segmüller
sehr gut	Möbel Martin
sehr gut	Porta Möbel
gut	Zurbrüggen
gut	Möbel Kraft
gut	Dodenhof WohnWelten
gut	IKEA
gut	Möbel Franz Knuffmann
gut	Finke
gut	Möbel Hausmann
	Schaffrath
	Möbel Inhofer
	XXXL Möbelhäuser
	Möbel Hardeck
	Möbel Rieger
	Hofmeister Wohnzentrum
	Braun Möbel-Center
	Flamme Möbel
	Möbel Mahler
	Dänisches Bettenlager

Kundenberatung	
sehr gut	Porta Möbel
sehr gut	Möbel Kraft
sehr gut	Flamme Möbel
sehr gut	Höffner
gut	Dodenhof WohnWelten
gut	Zurbrüggen
gut	Finke
gut	Möbel Hausmann
gut	Möbel Franz Knuffmann
gut	Segmüller
gut	Ostermann
	Möbel Rieger
	Dänisches Bettenlager
	Schaffrath
	Möbel Mahler
	Möbel Inhofer
	Möbel Martin
	Möbel Hardeck
	Braun Möbel-Center
	XXXL Möbelhäuser
	Hofmeister Wohnzentrum
	IKEA

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“.

## Ranking – Stationäre Möbelhändler (II)

Lieferung & Montage		Preis-Leistungs-Verhältnis		Kundenservice		Kundenkommunikation	
sehr gut	Porta Möbel	sehr gut	Möbel Hausmann	sehr gut	Höffner	sehr gut	Möbel Hausmann
sehr gut	Flamme Möbel	sehr gut	Flamme Möbel	sehr gut	Dodenhof WohnWelten	sehr gut	Flamme Möbel
sehr gut	Ostermann	sehr gut	Möbel Franz Knuffmann	sehr gut	Flamme Möbel	sehr gut	Dodenhof WohnWelten
sehr gut	Möbel Hausmann	sehr gut	Höffner	sehr gut	Möbel Hausmann	sehr gut	Möbel Franz Knuffmann
sehr gut	Dodenhof WohnWelten	gut	Möbel Kraft	sehr gut	Möbel Franz Knuffmann	sehr gut	Porta Möbel
gut	Segmüller	gut	Dodenhof WohnWelten	gut	Möbel Martin	sehr gut	Höffner
gut	Höffner	gut	Möbel Martin	gut	Möbel Kraft	gut	IKEA
gut	Möbel Kraft	gut	Dänisches Bettenlager	gut	IKEA	gut	Möbel Kraft
gut	Dänisches Bettenlager	gut	Möbel Inhofer	gut	Dänisches Bettenlager	gut	Möbel Martin
gut	Finke		Möbel Hardeck	gut	Porta Möbel	gut	Dänisches Bettenlager
gut	Möbel Martin		Segmüller	gut	Segmüller	gut	Möbel Rieger
gut	Zurbrüggen		Hofmeister Wohnzentrum	gut	Hofmeister Wohnzentrum		Ostermann
	Möbel Franz Knuffmann		IKEA		Möbel Rieger		Hofmeister Wohnzentrum
	Möbel Rieger		Zurbrüggen		Finke		Zurbrüggen
	IKEA		Porta Möbel		Zurbrüggen		Finke
	Möbel Hardeck		Möbel Rieger		Ostermann		Segmüller
	Hofmeister Wohnzentrum		Braun Möbel-Center		XXXL Möbelhäuser		Braun Möbel-Center
	Schaffrath		Möbel Mahler		Möbel Mahler		XXXL Möbelhäuser
	XXXL Möbelhäuser		Ostermann		Schaffrath		Schaffrath
	Möbel Mahler		XXXL Möbelhäuser		Braun Möbel-Center		Möbel Hardeck
	Möbel Inhofer		Finke		Möbel Hardeck		Möbel Mahler
	Braun Möbel-Center		Schaffrath		Möbel Inhofer		Möbel Inhofer

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“.

## Ranking – Möbeldiscounter

GESAMT	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	SCONTO
gut	SB-Möbel Boss
	ROLLER
	MömaX

Einrichtungshäuser	
sehr gut	MömaX
gut	POCO DOMÄNE
	SB-Möbel Boss
	ROLLER
	SCONTO

Produktsortiment	
sehr gut	POCO DOMÄNE
gut	MömaX
	ROLLER
	SCONTO
	SB-Möbel Boss

Kundenberatung	
sehr gut	SCONTO
sehr gut	POCO DOMÄNE
gut	SB-Möbel Boss
	ROLLER
	MömaX

Lieferung & Montage	
sehr gut	SB-Möbel Boss
gut	SCONTO
	POCO DOMÄNE
	ROLLER
	MömaX

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	POCO DOMÄNE
gut	SCONTO
	SB-Möbel Boss
	ROLLER
	MömaX

Kundenservice	
sehr gut	POCO DOMÄNE
sehr gut	SCONTO
gut	SB-Möbel Boss
	ROLLER
	MömaX

Kundenkommunikation	
sehr gut	SCONTO
gut	POCO DOMÄNE
	ROLLER
	SB-Möbel Boss
	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“.



## Ranking – Online-Möbelhändler (I)

GESAMT	
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	home24.de
gut	daheim.de
gut	Pharao24.de
gut	porta.de
gut	roller.de
gut	butlers.de
gut	Moebel-shop.de
	fashionforhome.de
	whos-perfect.de
	inhofer.de
	ostermann.de
	moebel-boss.de
	daenischesbettenlager.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	poco.de

Online-Shop	
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	home24.de
sehr gut	daheim.de
sehr gut	allnatura.de
gut	ikea.de
gut	hoeffner.de
gut	roller.de
gut	Pharao24.de
gut	whos-perfect.de
gut	butlers.de
	fashionforhome.de
	Moebel-shop.de
	porta.de
	inhofer.de
	ostermann.de
	xxxlshop.de
	daenischesbettenlager.de
	moebel-boss.de
	moemax.de
	poco.de

Produktsortiment	
sehr gut	ikea.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	daheim.de
sehr gut	whos-perfect.de
sehr gut	home24.de
sehr gut	otto.de
gut	butlers.de
gut	homelife24.de
gut	allnatura.de
gut	porta.de
gut	ostermann.de
gut	fashionforhome.de
gut	xxxlshop.de
	Pharao24.de
	Moebel-shop.de
	inhofer.de
	roller.de
	daenischesbettenlager.de
	moemax.de
	moebel-boss.de
	poco.de

Kundenberatung	
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	roller.de
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	ikea.de
gut	daheim.de
gut	butlers.de
gut	Moebel-shop.de
gut	porta.de
gut	fashionforhome.de
gut	home24.de
gut	Pharao24.de
	whos-perfect.de
	daenischesbettenlager.de
	inhofer.de
	moebel-boss.de
	ostermann.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	poco.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“.

## Ranking – Online-Möbelhändler (II)

Lieferung & Montage	
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	allnatura.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	roller.de
sehr gut	butlers.de
gut	home24.de
gut	homelife24.de
gut	otto.de
gut	porta.de
gut	ostermann.de
	Pharao24.de
	whos-perfect.de
	inhofer.de
	Moebel-shop.de
	fashionforhome.de
	daheim.de
	moebel-boss.de
	moemax.de
	xxxlshop.de
	daenischesbettenlager.de
	poco.de

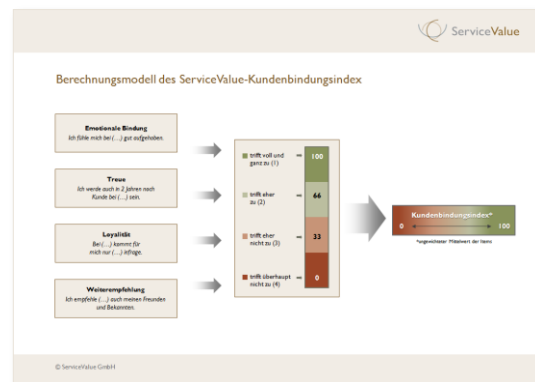
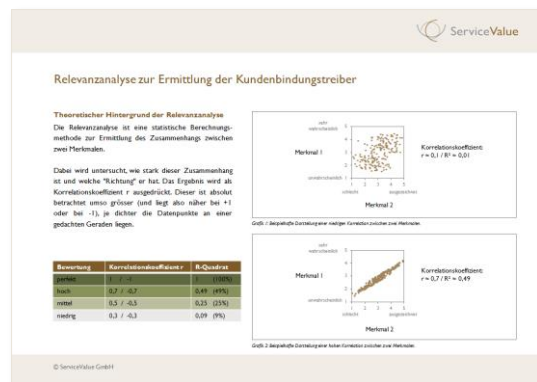
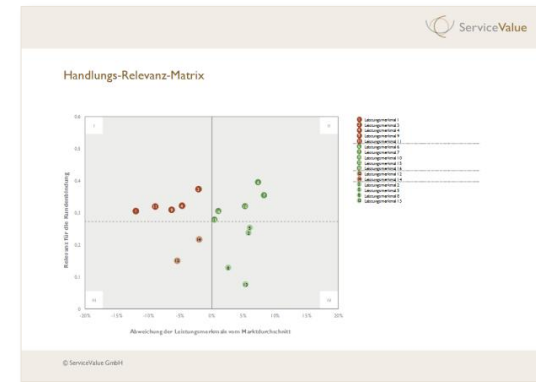
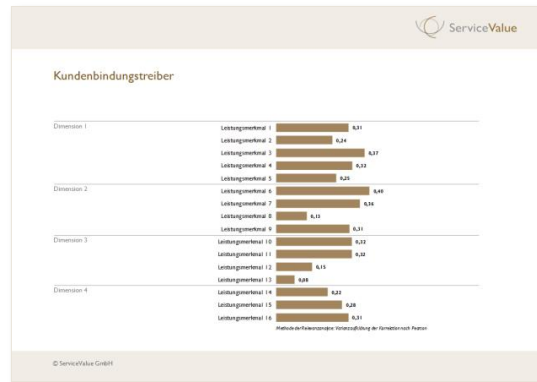
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	Pharao24.de
gut	roller.de
gut	daheim.de
gut	inhofer.de
gut	allnatura.de
gut	hoeffner.de
gut	porta.de
	fashionforhome.de
	Moebel-shop.de
	home24.de
	ikea.de
	moemax.de
	poco.de
	moebel-boss.de
	daenischesbettenlager.de
	otto.de
	xxxlshop.de
	whos-perfect.de
	butlers.de
	ostermann.de

Kundenservice	
sehr gut	otto.de
sehr gut	ikea.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	homelife24.de
sehr gut	allnatura.de
gut	porta.de
gut	home24.de
gut	Moebel-shop.de
gut	Pharao24.de
gut	moebel-boss.de
	inhofer.de
	daheim.de
	fashionforhome.de
	roller.de
	butlers.de
	ostermann.de
	moemax.de
	daenischesbettenlager.de
	whos-perfect.de
	xxxlshop.de
	poco.de

Kundenkommunikation	
sehr gut	ikea.de
sehr gut	otto.de
sehr gut	hoeffner.de
sehr gut	home24.de
sehr gut	allnatura.de
gut	homelife24.de
gut	butlers.de
gut	porta.de
gut	daheim.de
gut	Moebel-shop.de
	whos-perfect.de
	Pharao24.de
	ostermann.de
	inhofer.de
	fashionforhome.de
	daenischesbettenlager.de
	moemax.de
	moebel-boss.de
	roller.de
	xxxlshop.de
	poco.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“.

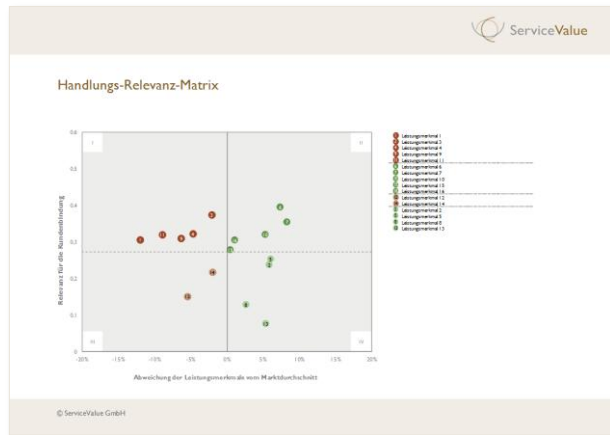
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



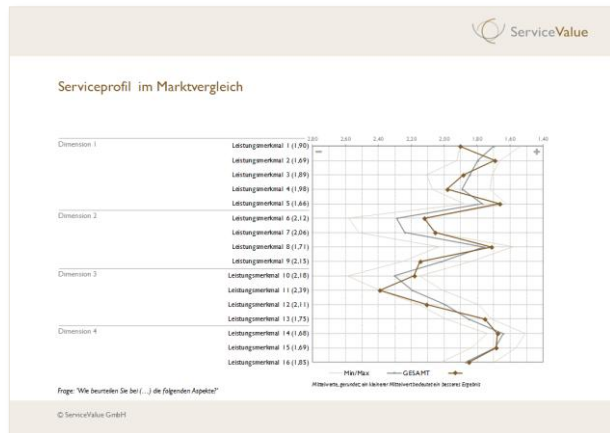
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

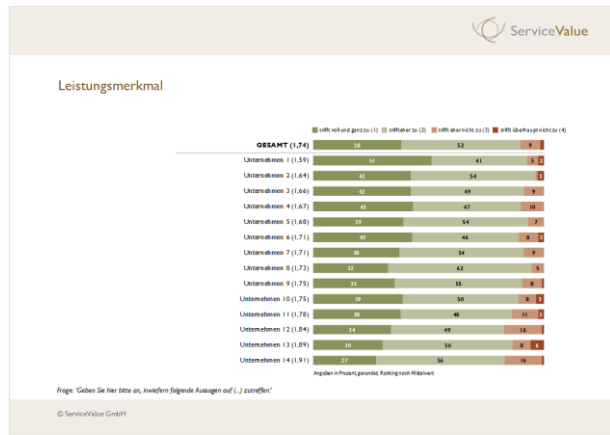


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil 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, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto: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 Möbelhandel 2016.  
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Möbelhandel 2016** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (729 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Möbelhandel 2016 (729 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation vor Ort  
zum Preis von 5.800,- € netto, 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 / Kontakt

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

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](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 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)