

## Pressemitteilung

# Kundenorientierung bei Polstermöbelhändlern

### Vier Anbieter mit überdurchschnittlichen Werten

**Köln, 03.08.2017.** Von der aufstrebenden Konjunktur des Wohnmöbelmarkts profitieren auch die Polstermöbelhändler. So konnte der Umsatz zum dritten Mal in Folge gesteigert werden und wuchs 2016 auf knapp 4,9 Milliarden Euro an. Dabei versprechen die Händler ihren Kunden häufig beste Qualität und beste Preise. Welche Anbieter aber in der Kundenorientierung besonders stark aufgestellt sind und worauf es den Kunden tatsächlich ankommt, untersucht nun erstmalig die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue in einer Vergleichsstudie. Als Gesamttestsieger in der Kundenorientierung geht Polster Aktuell hervor, gefolgt von UNI Polster und Trösser, beide ebenfalls mit der Bestnote „sehr gut“ ausgezeichnet.

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Polstermöbelhandel 2017“ mit insgesamt 648 Kundenurteilen zu den sechs größten Polstermöbelhändlern. In der durchgeführten Untersuchung werden 45 spezifische Servicemerkmale und sieben Leistungskategorien aus Kundensicht bewertet.

### Die kundenorientiertesten Polstermöbelhändler:

| Platzierung | Polstermöbelhändler | Note      |
|-------------|---------------------|-----------|
| 1.          | Polster Aktuell     | sehr gut* |
| 2.          | UNI Polster         | sehr gut* |
| 3.          | Trösser             | sehr gut* |
| 4.          | Fischer             | gut       |

\* Diese Möbelhändler sind zugleich Testsieger in mind. einer der untersuchten sieben Leistungskategorien

### Stärkster Treiber für die Kundenbindung ist die Kommunikation

Die Leistungskategorie „Kundenkommunikation“ weist innerhalb der Studie die höchste Relevanz für die Kundenbindung auf. Besonders entscheidend ist das dazugehörige Einzelmerkmal „Qualität von Newslettern, Kundenanschriften etc.“. Aber auch andere Merkmale wie „Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“ weisen einen hohen Zusammenhang mit der Kundenbindung auf. Im Vergleich mit den jeweiligen Zufriedenheitswerten besteht bei diesen Merkmalen hingegen Optimierungsbedarf. Die besten Kundenbewertungen erhalten nämlich die Merkmale „Einhaltung von Lieferterminen“, „Vollständigkeit der Lieferung“ und „Fehlerfreie Montage“, die allesamt zur Leistungskategorie „Lieferung & Aufbau“ zählen. In dieser Kategorie sowie beim „Kundenservice“ führt UNI Polster die Einzelrankings an. In den Leistungskategorien „Einrichtungshäuser“, „Produktsortiment“, „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Kundenkommunikation“ liegt der Gesamttestsieger Polster Aktuell jeweils vorn. Bei der „Kundenberatung“ belegt Trösser den Spitzenplatz.

*„Die Polstermöbelhändler stehen quasi in einem zweifachen Wettbewerb und in beiden Fällen versuchen sie, sich über Werbemaßnahmen abzuheben“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und fügt hinzu „doch nicht die Quantität, sondern die Qualität entscheidet, Kommunikation zum Kunden hin sollte daher auch immer glaubwürdig bleiben.“*

Der 153-seitige „ServiceAtlas Polstermöbelhändler 2017“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Wettbewerbsstudie enthält Rankings sowie detaillierte Einzelprofile zu den sechs größten Polstermöbelhändlern.

**Weitere Informationen:**

[ServiceAtlas Polstermöbelhändler 2017](#)

**Pressekontakt**

Ena Sipkar  
ServiceValue GmbH  
D-50935 Köln  
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -51  
E-Mail: [E.Sipkar@ServiceValue.de](mailto:E.Sipkar@ServiceValue.de)  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)