

Untersuchungsbericht
6. Göttinger Kundenspiegel
März 2018
für die Branche
Einrichtungshäuser

Ziel-/Fragestellung laut Fragebogen der Untersuchung:

Eingangsfrage auf dem Fragebogen:

„Bitte geben Sie an, WIE ZUFRIEDEN SIE mit den Leistungen der Geschäfte in den folgenden Kriterien waren bzw. sind, in denen Sie ca. in den letzten 12 Monaten etwas gekauft haben, Sie sich beraten haben lassen und/oder Sie sonstige (Service-)Leistungen in Anspruch genommen haben.“

Beurteilungsalternativen der Leistungsmerkmale (Ratingskala):

1= Sehr zufrieden; 2= Zufrieden; 3= Weniger zufrieden; 4= Völlig unzufrieden

Zufriedenheitsgrad:

Der Zufriedenheitsgrad ist die Summe der Prozentzahlen mit den Beurteilungsnoten 1 (Sehr zufrieden) **plus** 2 (Zufrieden)

Beispiel: 29,4% der Befragten sind mit dem Leistungsmerkmal Freundlichkeit **sehr zufrieden**
+ 44,1% der Befragten sind mit dem Leistungsmerkmal Freundlichkeit **zufrieden**

= **73,5% Zufriedenheitsgrad**

Wichtigste Informationen aus der Untersuchung:

- Zufriedenheitsgrade des eigenen Unternehmens in wichtigen Leistungsmerkmalen (z.B. Freundlichkeit) im direkten Vergleich zu den untersuchten Mitbewerbern aus der relevanten Sicht der Verbraucher.
- Zufriedenheitsgrade bei speziellen Kundengruppen wie z.B. Frauen/Männer bzw. jüngeren und älteren Verbrauchern.
- Kundenstruktur nach Geschlecht, Alter usw. annäherungsweise aufgeschlüsselt. Dies ermöglicht Ihnen den Abgleich mit der eigenen Kundenstruktur nach soziodemographischen Merkmalen im Vergleich zur Gesamtstichprobe/Bevölkerungsstruktur bzw. zu Ihren Mitbewerbern.
- Abschätzung der Kundenfrequenzen der untersuchten Unternehmen
- Die detaillierten Auswertungen und Untergliederungswerte können im SPSS-Tabellenteil des Untersuchungsberichts eingesehen werden.

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Günther Möbel					
Total	68	86,8%	83,8%	70,6%	80,4%
männlich		88,0%	88,0%	76,0%	
weiblich		86,0%	81,4%	67,5%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	75,0%	50,0%	
26-35 Jahre		80,0%	70,0%	70,0%	
36-45 Jahre		83,3%	83,3%	66,6%	
über 45 Jahre		90,9%	88,7%	75,0%	
2. Möbel Jaeger					
Total	215	88,4%	86,0%	76,7%	83,7%
männlich		90,4%	88,3%	80,8%	
weiblich		86,7%	84,3%	73,5%	
Alter					
18-25 Jahre		81,4%	74,0%	70,3%	
26-35 Jahre		84,6%	80,8%	69,2%	
36-45 Jahre		88,0%	84,0%	76,0%	
über 45 Jahre		90,5%	89,7%	79,6%	
3. Bono Haus der Wohnideen					
Total	127	80,3%	77,2%	76,4%	78,0%
männlich		82,6%	78,2%	78,2%	
weiblich		79,1%	76,6%	75,3%	
Alter					
18-25 Jahre		72,8%	63,7%	72,8%	
26-35 Jahre		73,9%	69,5%	78,3%	
36-45 Jahre		77,3%	72,8%	72,7%	
über 45 Jahre		84,5%	83,1%	77,4%	

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Pick + Pay					
Total	206	79,6%	71,8%	77,7%	76,4%
männlich		81,0%	74,7%	82,3%	
weiblich		78,8%	70,1%	74,8%	
Alter					
18-25 Jahre		88,4%	76,9%	73,1%	
26-35 Jahre		82,7%	73,1%	75,0%	
36-45 Jahre		82,9%	71,4%	77,1%	
über 45 Jahre		74,2%	69,9%	80,6%	
5. Wohnstudio Böning					
Total	22	77,3%	77,3%	72,7%	75,8%
männlich		Weitere Analyse wenig sinnvoll, da unter 60 Nennungen			
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre					
26-35 Jahre					
36-45 Jahre					
über 45 Jahre					
6. SB-Möbel Boss					
Total	145	74,5%	69,7%	79,3%	74,5%
männlich		76,7%	69,9%	80,8%	
weiblich		72,3%	69,4%	77,8%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	79,2%	83,3%	
26-35 Jahre		86,7%	73,4%	80,0%	
36-45 Jahre		79,2%	70,9%	75,0%	
über 45 Jahre		64,2%	64,2%	79,1%	

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Eichsfelder Möbelcenter					
Total	76	84,2%	82,9%	75,0%	80,7%
männlich		85,3%	82,4%	76,5%	
weiblich		83,3%	83,3%	73,8%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	62,5%	50,0%	
26-35 Jahre		80,0%	70,0%	60,0%	
36-45 Jahre		77,7%	77,7%	66,6%	
über 45 Jahre		87,7%	89,8%	83,7%	
8. Sconto SB					
Total	175	69,7%	66,9%	79,4%	72,0%
männlich		71,3%	69,7%	80,9%	
weiblich		67,4%	63,9%	77,9%	
Alter					
18-25 Jahre		72,7%	68,2%	81,8%	
26-35 Jahre		70,0%	65,0%	80,0%	
36-45 Jahre		67,9%	64,3%	78,5%	
über 45 Jahre		69,4%	68,2%	78,8%	
9. IKEA (KS/Waldau)					
Total	412	79,4%	71,1%	90,3%	80,3%
männlich		82,8%	75,2%	90,6%	
weiblich		77,0%	68,3%	90,1%	
Alter					
18-25 Jahre		86,8%	81,6%	96,1%	
26-35 Jahre		84,0%	76,5%	92,6%	
36-45 Jahre		84,7%	67,8%	93,3%	
über 45 Jahre		72,9%	65,8%	86,2%	

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. finke (Kassel/ Fuldabrück)					
Total	65	78,5%	72,3%	75,4%	75,4%
männlich		80,8%	76,9%	76,9%	
weiblich		76,9%	69,3%	74,3%	
Alter					
18-25 Jahre		90,0%	80,0%	70,0%	
26-35 Jahre		80,0%	70,0%	70,0%	
36-45 Jahre		81,8%	63,7%	72,8%	
über 45 Jahre		73,5%	73,5%	79,4%	
11. Möbel Bäucke (Northeim)					
Total	63	81,0%	84,1%	66,7%	77,3%
männlich		81,0%	85,7%	71,4%	
weiblich		81,0%	83,4%	64,3%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	70,0%	
26-35 Jahre		66,6%	77,8%	55,5%	
36-45 Jahre		83,3%	75,0%	66,7%	
über 45 Jahre		84,4%	90,7%	68,8%	
12. Roller (Kassel/ Fuldabrück)					
Total	57	66,7%	54,4%	61,4%	60,8%
männlich		Weitere Analyse wenig sinnvoll, da unter 60 Nennungen			
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre					
26-35 Jahre					
36-45 Jahre					
über 45 Jahre					

B r a n c h e n f a z i t

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 82 Geschäfte aus 9 Branchen: 84,3%
- über die 12 untersuchten Einrichtungshäuser: 78,9%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 12 untersuchten Einrichtungshäuser: 74,8%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 12 untersuchten Einrichtungshäuser: 75,1%

Ranking der 10 (12) untersuchten Einrichtungshäuser anhand des Zufriedenheitsgrades bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Möbel Jarger	88,4%	1. Möbel Jaeger	86,0%	1. IKEA (KS/Waldau)	90,3%
2. Günther Möbel	86,8%	2. Möbel Bäucke (Northeim)	84,1%	2. Sconto SB	79,4%
3. Eichsfelder Möbelcenter	84,2%	3. Günther Möbel	83,8%	3. SB-Möbel Boss	79,3%
4. Möbel Bäucke (Northeim)	81,0%	4. Eichsfelder Möbelcenter	82,9%	4. Pick + Pay	77,7%
5. Bono Haus der Wohnideen	80,3%	5. Bono Haus der Wohnideen	77,2%	5. Möbel Jaeger	76,7%
6. Pick + Pay	79,6%	6. finke (Kassel/Fuldabrück)	72,3%	6. Bono Haus der Wohnideen	76,4%
7. IKEA (KS/Waldau)	79,4%	7. Pick + Pay	71,8%	7. finke (Kassel/Fuldabrück)	75,4%
8. finke (Kassel/Fuldabrück)	78,5%	8. IKEA (KS/Waldau)	71,1%	8. Eichsfelder Möbelcenter	75,0%
9. SB-Möbel Boss	74,5%	9. SB-Möbel Boss	69,7%	9. Günther Möbel	70,6%
10. Sconto SB	69,7%	10. Sconto SB	66,9%	10. Möbel Bäucke (Northeim)	66,7%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Möbel Jaeger: 83,7% %

Die Firmen Wohnstudio Böning und Roller (Kassel/Fuldabrück) weisen weniger als 60 Nennungen auf und wurden daher nicht im Gesamtranking berücksichtigt. Dies soll Ergebnisverzerrungen vermeiden.