

MöbelFirst für höchste Kundenzufriedenheit ausgezeichnet

(Bonn)

Um ihre Kundschaft verlässlich zufrieden zu stellen, sollten Anbieter die an sie gestellten Erwartungen kennen, erfüllen und bestenfalls sogar noch übertreffen. Mit welchen Unternehmen Kundinnen und Kunden nach eigenem Bekunden besonders zufrieden sind, hat ServiceValue in Kooperation mit DEUTSCHLAND TEST für die Studie „Kundenzufriedenheit“ untersucht. Dafür wurden über 320.000 Kundenurteile zu 1.594 Unternehmen und Anbietern aus 104 Branchen eingeholt und ausgewertet. In der Kategorie „Möbel Shops“ belegt MöbelFirst auf Platz 1 den Spitzenplatz.

“Die Auszeichnung unterstreicht nochmal unseren Anspruch an höchste Prozessqualität, die es auch benötigt, Premium- und Luxusmöbel im Internet erfolgreich zu verkaufen und einen loyalen Kundenstamm aufzubauen. In Zeiten der immer steigenden Kundenkosten durch Google ist der Stammkunde ein zentraler Erfolgstreiber unserer Unternehmensentwicklung. Auch unsere angeschlossenen Händler und Marken profitieren davon, da es zügige Abverkäufe und mit 2% nur wenig Retouren gibt”, betonen die Geschäftsführer Dennis Franken und Christoph Ritschel.

Zur Methode: Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt über Kundenurteile in einem Online-Panel, wo die Befragten gebeten werden anzugeben, inwieweit sie mit den untersuchten Anbietern zufrieden sind. Um diese Angaben messbar zu machen, wird anhand einer fünfstufigen Antwortskala für jedes Unternehmen ein ungewichteter Mittelwert gebildet: der Kundenzufriedenheits-Index (KZI). Liegt der KZI eines Unternehmens niedriger und somit besser als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen „Hohe Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Liegt der KZI zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlich gut bewerteten Gruppe, wird dem Unternehmen „Höchste Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Die Erhebung erfolgt eigeninitiiert und unabhängig, also ohne Beteiligung bzw. Mitwirkung der bewerteten Unternehmen.

Pressekontakt:

MöbelFirst GmbH, Heussallee 40, 53113 Bonn

Christoph Ritschel, info@moebelfirst.de, 0160 6431058