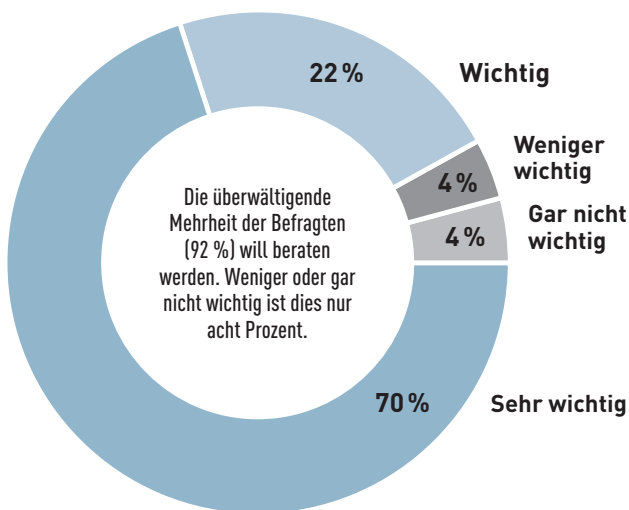




Fotos: Freepix.com/macrovector

### Wie wichtig ist es dir, beim Küchenkauf beraten zu werden?

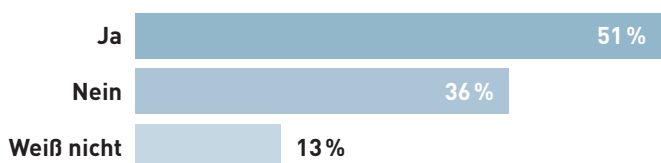


Bonial: Exklusive Verbraucher:innen-Umfrage

## Wie viel Service ist gefragt?

Am POS 100 Musterküchen anschauen oder auf dem heimischen Sofa online selbst planen – was wünschen sich Kund:innen beim Küchenkauf angesichts steigender E-Commerce-Raten wirklich? Die „möbel kultur“ hat gemeinsam mit Bonial nachgefragt und durchaus überraschende Antworten erhalten. Denn trotz neuer digitaler Möglichkeiten bevorzugt die Mehrheit der Befragten die Beratung und den Kauf vor Ort in einem Geschäft.

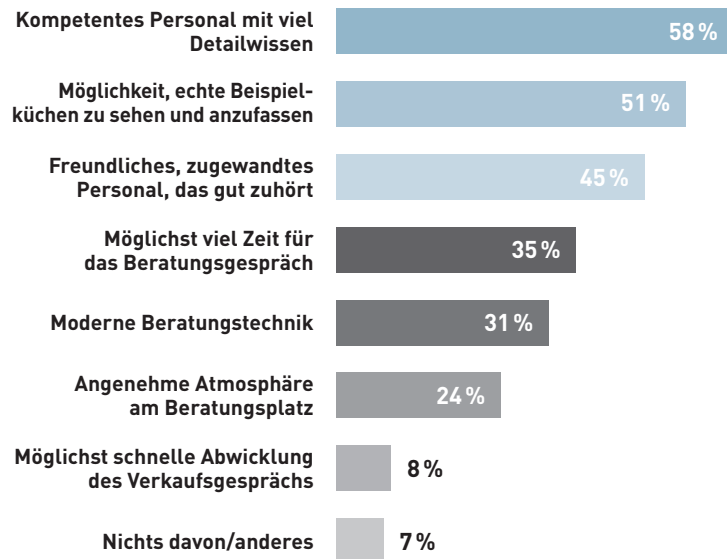
### Würdest du deine Küche mit digitalen Hilfsmitteln wie einer Planungssoftware selbst planen?



**S**inkende Kundenfrequenzen, hohe Energiekosten, fehlendes Personal – die Herausforderungen für den stationären Handel sind groß. Nicht nur Küchenstudios stellen sich da zunehmend die Frage, ob es sich noch lohnt, so viel Fläche wie bisher zu bespielen und wie sie potenzielle Kund:innen am besten „abholen“ können. Ist ein POS mit 50 oder gar 100 Musterküchen

heute noch up to date? Wie wichtig bleibt das Live-Erlebnis? Und wie viel moderne Beratungstechnik wird erwartet? Kurz: Wie viel Service wollen Käufer:innen eigentlich? Die „möbel kultur“ hat gemeinsam mit Bonial nachgefragt. Der Marktführer im Bereich der digitalen Angebotskommunikation verfügt mit seinen Portalen „kaufDA“ und „MeinProspekt“ über rund 12 Mio.

## Was ist dir beim Kauf einer Küche wichtig?



Kompetentes, freundliches Personal und Musterküchen sind den Befragten beim Küchenkauf am wichtigsten. Moderne Beratungstechnik steht nur für rund 30 Prozent im Fokus.



Anzeige



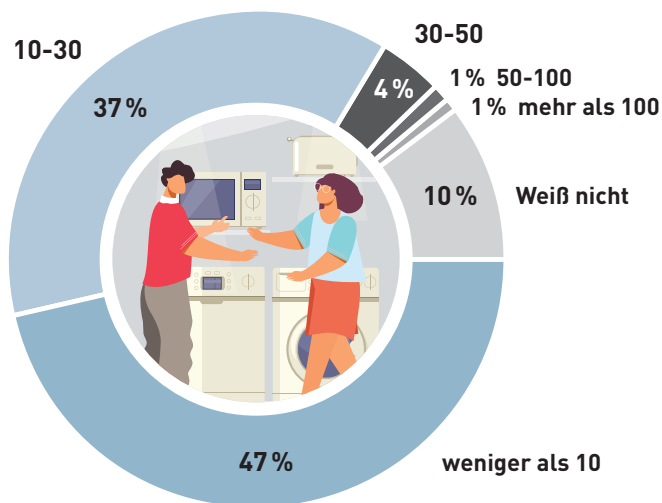
Die Revolution der Küchenarbeitsplatte: Geformt aus zerkleinertem Naturstein und recyceltem Material. Verbunden für die Ewigkeit – da immer wieder recyclebar. Mit diesem Meisterwerk lauschen Sie den Geschichten der Vergangenheit und schreiten in eine nachhaltige Zukunft. **Alpinova exklusiv by STRASSER.**

# alpinova

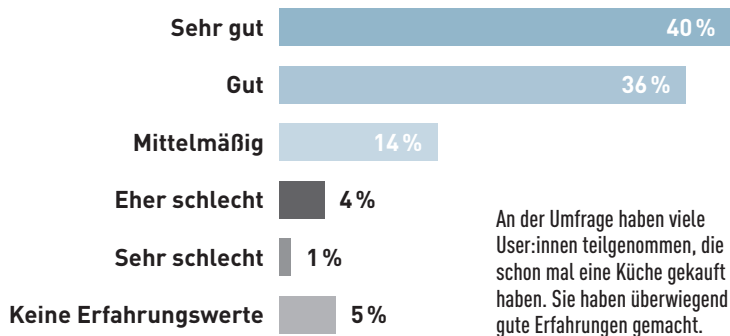
**DIE ERSTE RE-STONING  
KÜCHENARBEITSPLATTE  
WELTWEIT.**



## Wie viele Musterküchen würdest du im Geschäft gern sehen, um eine gute Entscheidung treffen zu können?



## Wie waren die Erfahrungen, die du bei einer Küchenberatung gemacht hast?



## Würdest du eine VR- oder MR-Brille nutzen, um deine geplante Küche zu begutachten?

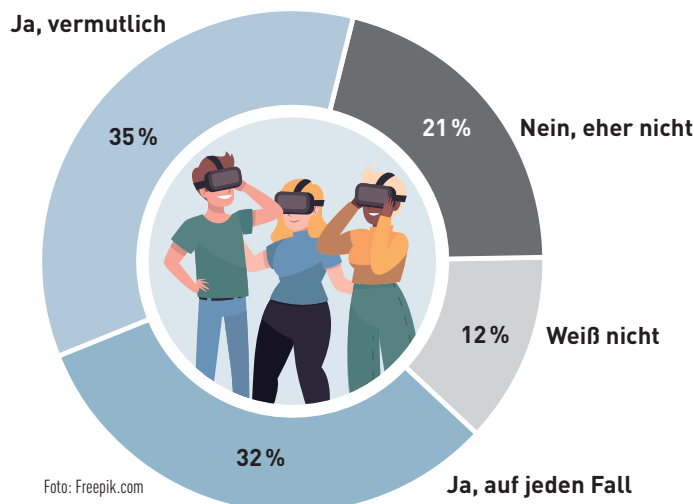


Foto: Freepik.com

Nutzer:innen – und die Teilnahmebereitschaft an der Umfrage war hoch. Fast 1.000 Menschen, die entweder schon mal eine Küche erworben haben oder dies in der näheren Zukunft planen, haben mitgemacht.

Beim Kauf einer Küche ist es 58 Prozent der Befragten am wichtigsten, auf kompetente Mitarbeiter:innen mit viel Detailwissen zu treffen. Jeder Zweite (51 %) möchte echte Beispielküchen sehen und anfassen. Das Live-Erlebnis – visuell und haptisch – spielt also nach wie vor eine entscheidende Rolle. Allerdings muss der POS keineswegs sehr groß sein. Satten 47 Prozent der Umfrage-Teilnehmer:innen reichen weniger als zehn Musterküchen, um eine gute Entscheidung treffen zu können. 37 Prozent wünschen sich zehn bis 30 Modelle. Eine Auswahl von 30 bis 50 Küchen halten nur vier Prozent für sinnvoll und eine Range von 50 bis 100 Varianten wünscht sich lediglich ein Prozent der Befragten.

Gleichzeitig sind 45 Prozent freundliches, zugewandtes Personal, das gut zuhört, wichtig, und 35 Prozent legen Wert auf möglichst viel Zeit beim Beratungsgespräch. Moderne Beratungstechnik ist dagegen nur für 31 Prozent von entscheidender Bedeutung.

Grundsätzlich kommt kaum jemand ohne ein Beratungsgespräch aus. 70 Prozent der Befragten halten dies für „sehr wichtig“ und 22 Prozent für „wichtig“. Sie können hierbei bisher auch zumeist auf positive Erlebnisse zurückblicken. Bei 40 Prozent war eine Beratung in der Vergangenheit „sehr gut“ und bei 36 Prozent „gut“. Lediglich 14 Prozent haben mittelmäßige und vier Prozent eher schlechte Erfahrungen gemacht.

Das Gespräch selbst wollen 84 Prozent vor Ort im Geschäft führen.

Zu Hause vor dem Computer oder am Telefon ist es nur neun Prozent recht. In einer Zeit, in der sich die Kommunikation immer stärker in die digitale Welt verschiebt, durchaus ein bemerkenswertes Ergebnis.

Trotzdem sind die Menschen auch offen für digitale Hilfsmittel wie zum Beispiel eine Planungssoftware. Rund die Hälfte der Umfrage-Teilnehmer:innen (51 %) würde die Planung der Wüschküche mit einem solchen Programm zumindest ausprobieren. Für mehr als ein Drittel (36 %) kommt dies dagegen überhaupt nicht in Frage. Die Möglichkeiten einer VR- oder MR-Brille, mit deren Hilfe die geplante Küche realitätsgetreu dargestellt wird, finden ebenfalls viele Befragten interessant. 32 Prozent würden einen solchen Service „auf jeden Fall“ nutzen, 35 Prozent „vermutlich“. 21 Prozent lehnen dies ab und zwölf Prozent sind sich unsicher.

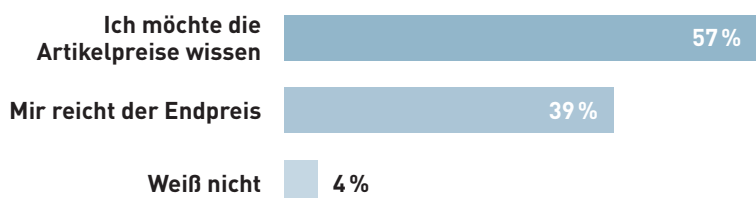
Und bei aller „Spielerei“ – die sachliche Information steht nach wie vor im Fokus. So wollen 57 Prozent der Umfrage-Teilnehmer:innen die Preise der einzelnen Artikel wissen. 39 Prozent reicht der Endpreis. Das heißt, eine transparente, nachvollziehbare Preisgestaltung gehört zu den zentralen Anforderungen.

„Die Ergebnisse unserer Nutzerbefragung zeigen, dass der Küchenkauf eine kompetente und freundliche Beratung erfordert und auch Musterküchen eine wichtige Rolle spielen. Beratungstermine werden nach wie vor bevorzugt im Küchenstudio oder Einrichtungshaus vereinbart“, unterstreicht Sebastian Kerkhoff, Senior Vice President „Home & Living“ bei Bonial zusammenfassend.

SILJA BERNARD

www.bonial.com

## Möchtest du bei der Planung den Preis einzelner Artikel wissen oder reicht dir der Endpreis?



Detaillierte Preis-Informationen gehören für 57 Prozent zu einem guten Beratungsgespräch dazu. Lediglich am Ende des Gesprächs einen Endpreis zu nennen, finden nur 39 Prozent ausreichend.