

Küche&Co

Ausgezeichnete Noten bei Partner- Befragung

Donnerstag, 01.12.2022

Das Hamburger Franchisesystem für den Einbauküchenfachhandel Küche&Co kann sich auch in diesem Jahr über „herausragende Bewertungen“ der eigenen Franchisepartner freuen.

Der Deutsche Franchiseverband (DFV) vertritt als Qualitätsgemeinschaft die Interessen von Franchisegebenden und Franchisenehmenden gleichermaßen und zählt aktuell etwa 450 Mitglieder. Die Vollmitglieder, die seit mindestens zwei Jahren tätig sind und mindestens 2 Franchisenehmer haben, durchlaufen mindestens alle drei Jahre den verbandseigenen Systemcheck. Hier werden die angeschlossenen Partner, also die Franchisenehmer, zu ihrer Zufriedenheit mit der Systemzentrale befragt. Dies dient dem Qualitätsmanagement, denn nur wenn alle Muss- Kriterien erfüllt sind, erhält der Franchisegeber das DFV Gütesiegel.

Der durch den externen Gutachter Igenda durchgeführte Systemcheck beinhaltet unter anderem eine Partnerzufriedenheitsanalyse und eine Selbstauskunft des Franchiseunternehmens. Wie Küche&Co mitteilt, kommt Igenda nach Auswertung der Informationen zu dem Schluss, dass dem DFV „die Vergabe des Systemcheck-Gütesiegels an Küche&Co empfohlen wird“. Die Globalzufriedenheit wird mit der Note 2,0 bewertet. „Im Vergleich ist dieses Gesamtergebnis deutlich besser als der Schnitt anderer befragter Franchise-Systeme im deutschsprachigen Raum“, erklärt Dr. Martin Ahlert, Geschäftsführer von Igenda.

Auch in weiteren Kategorien wurde Küche&Co von den eigenen Franchisepartnern überdurchschnittlich gut bewertet. So werden etwa die Betreuung durch den Vertrieb und die Unterstützung bei der Gründung sowie die Beziehung zum Franchisegeber jeweils mit sehr gut bewertet. „Vor allem aber freuen wir uns über die 100% Weiterempfehlungsrate und dass sich auch 100% der befragten Franchisepartner wieder für Küche&Co als Franchisegeber entscheiden würden“, betont André Pape, Geschäftsführer von Küche&Co. „Das bestärkt uns in unserer Strategie und der täglichen Arbeit. Regelmäßiges Feedback – auch im persönlichen Gespräch und außerhalb dieser Befragung – ist essenziell für uns. Nur so können wir uns weiter verbessern und eine echte Partnerschaft leben.“ Auch in der Kategorie „Innovation“ und „Geht mit der Zeit“ wurde die Tochter der Otto Group mit „sehr gut“ bewertet.

Noch mehr Siegel

Das digitale Engagement des Unternehmens wird durch die Auszeichnung mit einem weiteren Siegel unterstrichen: Küche&Co ist nun bereits zum vierten Mal in Folge „Digital Champion“ und führt dort auch in diesem Jahr das Feld in der Branche Küchenmärkte an.

Das Siegel wird von Service Value gemeinsam mit „Die Welt“ vergeben. In den Digital Experience Score (DES) fließen 365.000 Kundenurteile zu 1817 Unternehmen aus 148 Branchen ein. Dabei ergeben sich die Indexpunkte aus der Wahrnehmung der Kunden zu Interaktivität auf der Internetseite, Vorhandensein von nützlichen Apps und der Präsenzstärke des jeweiligen Unternehmens in Sozialen Medien. „Über unsere Punktzahl von 85,4 Punkten freuen wir uns enorm“, erklärt Niels Jacobsen, ebenfalls Geschäftsführer von Küche&Co. „Wir entwickeln unsere digitalen Services für unsere Franchisepartner immer weiter. Neben Virtual Reality bieten wir auch nach wie vor eine digitale Beratung und Planung der Küche an.“

Digitalisierung wird auch für den stationären Vertrieb immer wichtiger – hier wollen wir unsere Partner auch in Zukunft bestmöglich unterstützen und voran gehen.“

Neben dem Digital Champion konnte Küche&Co sich zum 12. Mal in Folge die Auszeichnung des „Service Champion“ von ServiceValue, Goethe-Universität Frankfurt am Main und „Die Welt“ sichern. Die 1,9 Mio. Kundenurteile zu 4.700 Unternehmen aus 398 Branchen setzen sich zum Service Experience Score (SES) zusammen. Küche&Co erreicht 69,3% und setzt sich auch hier an die Spitze von 21 betrachteten Unternehmen aus der Branche der Küchenfachhändler. „Hier geht ein besonderer Dank natürlich an unsere Franchisepartner, die täglich ihr Bestes für einen ausgezeichneten Kundenservice geben“, betont André Pape.

Zudem hat sich Küche&Co auch wieder das Siegel „Preis-Leistungs-Sieger“ von „Deutschland Test“ und „Focus-Money“ gesichert. Das bereits im Mai vergebene Siegel beruht auf 3.211 Kundenurteilen zu 36 Küchenfachhändlern und Möbelhäusern, bei denen 26 Service und Leistungsmerkmale in 5 Kategorien abgefragt werden. Betrachtet werden Sortiment, Kundenberatung, Kundenservice, Montage und Preis-Leistungsverhältnis. Insgesamt, wie auch in der Kategorie Preis-Leistungs-Sieger, wurde Küche&Co mit „sehr gut“ bewertet.

Ausgezeichnete Noten bei Partner- Befragung