

Presseinformation

And again: Der Digital Champion!

Hamburg, 28. Juli 2020 – Gewonnen und den ersten Platz direkt wieder verteidigt: Küche&Co hat in diesem Jahr erneut den Branchensieg des „Digital Champion im Bereich Kundenbegeisterung“ errungen. „Das erreichte Ergebnis von 82,7 Indexpunkten und der damit verbundene, klare erste Platz zeigen uns, dass wir im Punkt Digitalität definitiv auf das richtige Pferd gesetzt haben“, erklärt André Pape, Geschäftsführer von Küche&Co. Zum Vergleich: Die durchschnittliche Indexpunktzahl im Küchensektor liegt zurzeit bei mittleren 64,1 Indexpunkten.

Digital - Was?

In Kooperation mit der WELT untersuchte die Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue 1570 Anbieter aus insgesamt 140 Branchen auf ihre Kompetenz in der digitalen Nähe zum Kunden. In Summe stehen hinter der Befragung 316.000 Kundenurteile. Am Ende findet sich die Auszeichnung des Digital Champion.

Die Grundlage für die Evaluierung des WELT-Siegels bildet der „Digital Experience Score“, kurz „DES“. Ursprünglich entwickelt, um ein klares, verständliches und effizientes Instrument zur Messung der digitalen Kundennähe zu schaffen, wird dieser auch branchen- und geschäftsübergreifend eingesetzt. Für eine möglichst aussagekräftige Analyse greift man hier bei der Interessentenbefragung auf den kleinsten gemeinsamen Nenner zurück, denn die digitale Nähe zum Kunden stellt sich im Detail dann doch sehr unterschiedlich dar.

Pro Unternehmen oder Marke werden so mindestens 200 Kundenstimmen angestrebt, welche für die Aufstellung des Rankings ausgewertet werden. Aus diesen lässt sich dann die Indexpunktzahl des „DES“ eines jeweiligen Unternehmens oder einer Marke ableiten. Im Folgenden wird der ermittelte, unternehmenseigene „DES“ mit dem des Branchensiegers aus dem letzten Jahr ins Verhältnis gesetzt. Sind die Indexpunktzahlen aller Wettbewerber ermittelt, lassen sich diese in einem Ranking ausweisen und ein Branchensieger feststellen.

Was sich hinter dem Sieg verbirgt

Küche&Co übertrifft dieses Jahr das eigene Top Ergebnis als Branchensieger 2019, bei welchem der Experte für Einbauküchen mit guten 81,3 Indexpunkten den Sieg holte. Niels Jacobsen, ebenfalls Geschäftsführer der Otto-Tochter, bestätigt: „Wir werden den Weg der Digitalisierung kontinuierlich weitergehen und versuchen, unseren Vorsprung mit viel Innovation weiter auszubauen.“ Und Küche&Co entwickelt seine digitalen Helfer tatsächlich immer weiter: So waren die einzelnen Studios auch in Zeiten von Corona und dem damit verbundenen Lockdown stets für ihre Kunden erreichbar. Ob eine Beratung per Videochat, Telefon oder E-Mail – niemand musste auf seinen Küchenberater verzichten. Doch auch die vielen anderen Features, wie beispielsweise die umfangreiche Website mit eigenem Stilfinder, bei dem sich interessierte Küchenkäufer Artikel merken und dann mit Freunden und Familien teilen können, sprechen für den hohen, spürbaren Digitalisierungsgrad des Unternehmens. Mit dem neu gelaunchten 120m² Studiokonzept setzt Küche&Co auch verstärkt auf die digitale Erlebbarkeit, umgesetzt mit Virtual Reality. Damit kann der Kunde eine Vielzahl von Küchen erleben und zudem seine eigens geplante Küche schon vor dem Einbau begehen und austesten: Ist die Arbeitsplatte hoch genug, der Weg von der Spüle zum Herd zu weit oder hängen die Oberschränke vielleicht doch zu tief? Im virtuellen Raum wird dies erlebbar. Und ob über Facebook, Instagram, Twitter oder YouTube – der Küchenanbieter ist mit seinem besonders ansprechenden Markenauftritt auch über die sozialen Netzwerke für seine Interessenten erreichbar. „Unsere Studios sollen Raum für Inspiration und eine perfekte Planung bieten“, unterstreicht Frederik Winkel, Head of Marketing von Küche&Co, die vielen digitalen Möglichkeiten des Küchen-Franchiseunternehmens, „denn wir wollen nicht nur

unseren Kunden das perfekte digitale Einkaufserlebnis bieten, sondern auch die Arbeit für unsere Berater vor Ort erleichtern.“

An der Stelle bleibt dann wohl nur noch zu sagen: Weiter so und alle guten Dinge sind drei – bis zum hoffentlich nächsten Jahr!

Über Küche&Co

Die Marke Küche&Co steht seit 30 Jahren für erstklassigen Service und exzellente Qualität in Sachen Einbauküchen. Seit 1995 ist die Küche&Co GmbH ein Unternehmen der Otto Group. Mit der Anzahl an bundesweit vertretenen Küchenstudios ist Küche&Co bereits heute das größte Franchisesystem für den Einbauküchenfachhandel in Deutschland. 2013 wurde die Küche&Co Austria GmbH gegründet und ist seitdem auf Wachstumskurs. Hochqualifizierte Beratung in den Küchenstudios oder zuhause, die Websites mit Inspirationen aus dem Küchenblog, aus dem Online-Katalog sowie mit dem Online-Küchenkonfigurator, der Kataloge und eine eigene Service-Hotline fügen sich in die Multichannel-Strategie von Küche&Co ein. Das Sortiment umfasst qualitativ hochwertige und individuell gefertigte Markenküchen „Made in Germany“. Elektrogeräte und Zubehör runden das Angebot von Küche&Co ab.

www.franchise.kueche-co.de

www.kuecheco.at

www.facebook.com/kuecheundco

www.instagram.com/kuecheundco

www.pinterest.com/kuecheundco

www.twitter.com/kuecheundco

www.youtube.com/user/KuecheUndCow

Pressekontakt Küche&Co

Ziegfeld Enterprise // Baumwall 7, 20459 Hamburg

Lisa Runte, Tel.: (040) 3868-7466, lisa.runte@ziegfeld-enterprise.de

Friederike Utecht, Tel.: (040) 3868-7464, friederike.utecht@ziegfeld-enterprise.de