

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie Baumärkte 2011

Lange Wartezeiten und mangelnde Kompetenz der Mitarbeiter – Hellweg wird Testsieger vor OBI und GLOBUS Baumarkt

Hamburg, 11.02.2011 – Ob auf der Suche nach Farben und Tapeten ohne Schadstoffe oder bei der Frage nach einer möglichst effizienten Schimmelbekämpfung – viele Verbraucher sind im Baumarkt auf eine fundierte Beratung angewiesen. Doch Testkunden, die das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv in die bekanntesten Baumarktketten schickte, suchten häufig vergeblich Rat. So setzten Mitarbeiter die Kunden einfach vor einen Werbefilm, statt Vor- und Nachteile von Materialien zu erklären, oder speisten Hilfesuchende mit der Aussage ab, alle Produkte seien gleich gut.

Mehr als 100 verdeckte Servicetests führten die Marktforscher in unterschiedlichen Städten und Filialen der neun größten Anbieter durch. Bei 40 Prozent der Beratungen waren die Auskünfte der Mitarbeiter nicht korrekt oder unvollständig. „Am häufigsten wurden Hinweise auf die Gefahren bei der Selbstmontage einer Starkstromleitung vernachlässigt“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts, „dabei kann das den Kunden unter Umständen sogar in eine lebensbedrohliche Situation bringen.“

Defizite zeigten sich außerdem bei den Wartezeiten auf eine Beratung. In knapp zwei Drittel der Baumarktbesuche gingen die Mitarbeiter nicht aktiv auf die Kunden zu, um ihnen Hilfe anzubieten. Bis zum Beginn der Beratung mussten die Tester im Durchschnitt über drei Minuten warten. In Einzelfällen sogar bis zu 20 Minuten.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Servicequalität der Baumärkte allerdings deutlich verbessert und konnte insgesamt sogar mit gut bewertet werden. Die Mitarbeiter waren freundlicher, die Wartezeiten an der Kasse kürzer und die Regale besser befüllt. Sehr gute Bewertungen gab es für die riesige Produktvielfalt und die übersichtliche Warenpräsentation. Zudem überzeugten die Filialen durch Sauberkeit.

Testsieger der Studie und damit „Bester Baumarkt 2011“ wurde Hellweg. Das Personal reagierte vorbildlich auf Beschwerden, beriet kompetent und sehr freundlich. Beim Zweitplatzierten OBI gingen die Mitarbeiter am häufigsten aktiv auf die Kunden zu, die Wartezeit auf eine Beratung war hier am kürzesten. Drittplatzierter Globus Baumarkt überzeugte durch die beste Fachkompetenz. Die Mitarbeiter erfragten zudem gezielt die Bedürfnisse der Kunden.

Die Qualität von Service und Beratung wurde anhand von jeweils zwölf verdeckten Besuchen in verschiedenen Filialen der neun Unternehmen analysiert. Die Studie erfasste die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten, das zur Verfügung stehende Angebot, die Kompetenz und

Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Schnelligkeit, mit der die Kunden bedient wurden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de