

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Baumärkte

Breites Angebot, aber lange Wartezeiten und oberflächliche Beratungen – Testsieger ist Hellweg vor Max Bahr und Obi.

Hamburg, 09.04.2013 (ots) – Ob Laminat verlegen, Wände neu streichen oder Rasen mähen – wer zu Hause werkeln möchte, kommt oft um einen Baumarkt-Besuch nicht herum. Die Märkte kämpfen teils aggressiv mit Niedrigpreisen um die Kunden. Doch welches Unternehmen ist nicht nur preislich attraktiv, sondern kann auch durch eine vielfältige Produktpalette und eine qualifizierte Fachberatung überzeugen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun große Baumarktketten anhand von 108 verdeckten Testbesuchen.

Die Branche erzielte im Schnitt ein gutes Serviceergebnis, zeigte aber auch Schwächen – unter anderem bei den Wartezeiten für den Kunden. „Wer fachmännischen Rat bei einem Baumarktmitarbeiter einholen möchte, muss sich gedulden: durchschnittlich rund viereinhalb Minuten, in Einzelfällen sogar bis zu einer Viertelstunde – das ist deutlich zu lang“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Auch die Beratungskompetenz des Personals ist verbesserungswürdig. Bei jedem fünften Testbesuch machten die Mitarbeiter falsche Angaben oder wiesen nicht auf Gefahren hin – etwa bei der Verlegung eines Starkstromanschlusses.

Besonders positiv fiel hingegen das umfangreiche Warenangebot auf. „Kunden können aus vielen Produktgruppen, Herstellermarken, Größen und Farben wählen. Und es gab in großem Maße Aktionsangebote“, kommentiert Serviceexpertin Möller. Darüber hinaus überzeugten die Baumärkte durch freundliches Personal, saubere Räumlichkeiten, eine gute Beschilderung der Warengruppen, ausreichende Parkmöglichkeiten und viele Zusatzservices wie Werkzeugverleih.

Testsieger der Studie und damit „Bester Baumarkt 2013“ wurde Hellweg. Die kompetenten Mitarbeiter ermittelten bei der Beratung genau die Bedürfnisse der Kunden und gingen bei der Produktempfehlung gezielt darauf ein. Neben dem umfangreichen Warensortiment punkteten die Märkte mit den Orientierungsmöglichkeiten und gut befüllten Regalen. Max Bahr auf Rang zwei zeigte die insgesamt kompetentesten Beratungen. Zudem war das Personal hilfsbereit und ging professionell mit Beschwerden um. Die zahlreichen Zusatzservices, wie zum Beispiel individueller Holzzuschnitt, rundeten das gute Ergebnis ab. Drittplatzierter Obi fiel vor allem durch ein umfangreiches Produktangebot sowie die umfassenden Beratungsgespräche positiv auf.

Die Qualität von Service und Beratung wurde anhand von jeweils zwölf verdeckten Besuchen in verschiedenen Filialen der neun Unternehmen analysiert. Im Fokus der Analyse standen die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Gestaltung und die Sauberkeit der Räumlichkeiten, das Angebot sowie die Warte- und Öffnungszeiten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 9. April 2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 27 88 91 48 12
Mobil: 0170/ 29 33 85 7
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de