

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Baumärkte 2020

#### **Fachkundige Mitarbeiter als große Stärke – Guter Service der Baumarkt-Branche – Testsieger ist Hellweg**

**Hamburg, 28.04.2020** – Wie beliebt Baumärkte hierzulande sind, zeigte sich vielerorts in Bayern oder Sachsen nach Wiederöffnung der Filialen: Oftmals bildeten sich an den Eingangstüren lange Schlangen wartender Kunden. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat den Baumärkten vor Beginn der Einschränkungen auf den Zahn gefühlt, wie es um die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, um das Angebot, das Filialumfeld und den Gesamtservice bestellt ist. Acht Baumarkt-Ketten hat das DISQ im Auftrag von ntv getestet – zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Nachrichtensender berichtet online ([www.n-tv.de/ratgeber/tests](http://www.n-tv.de/ratgeber/tests)) und im TV (ntv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 05.05.2020, 18:35 Uhr).

#### **Oft kompetente Beratungen; nur wenige Defizite**

Im Schnitt fast fünf Minuten, in Einzelfällen deutlich länger, müssen Kunden im Baumarkt auf eine Beratung warten. Doch Geduld zahlt sich aus: Die Baumarkt-Mitarbeiter überzeugen mit einer hohen Fachkompetenz – sie erteilen auch für Handwerkerlaien leicht verständliche und ausnahmslos korrekte Auskünfte. Die meisten Angestellten treten dabei freundlich sowie motiviert auf und informieren die Kunden bedarfsgerecht. Kleine Schwächen: Vereinzelt könnten die Ausführungen noch detaillierter ausfallen; auch Alternativen zur Produktempfehlung präsentieren die Berater nicht immer.

Prima Parkmöglichkeiten, ansprechend gestaltete, saubere und meist barrierefreie Filialen mit übersichtlicher Warenpräsentation – die Baumärkte sorgen für ein angenehmes Einkaufserlebnis. Auch das Angebot überzeugt mit einer großen Warenvielfalt in allen untersuchten Produktkategorien.

#### **Baumärkte punkten auch mit Zusatzservices**

Insgesamt zeigen die Baumarkt-Ketten eine gute Leistung und sie können das Serviceniveau gegenüber dem Vorjahr noch steigern (aktuell: 78,4 Punkte, 2019: 76,9 Punkte). Zwei Unternehmen erreichen das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs weitere sind gut.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch wenn es immer auf die Filiale und den einzelnen Angestellten ankommt – in Summe ist der Service in den getesteten Baumärkten erfreulich gut. Das zeigt sich auch beim Angebot an kundenorientierten Extras: Zusatzservices, wie Werkzeugverleih, Holzzuschnitt und Anhänger- oder Transporterverleih, sind fast überall Standard.“

#### **Die besten Baumärkte**

Als Testsieger geht Hellweg mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Das souveräne Personal klärt die Fragen der Kunden fachkundig, ausführlich und sehr verständlich. Die freundlichen Mitarbeiter sorgen zudem für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Die Waren werden in den sauberen, ansprechend gestalteten Baumärkten übersichtlich präsentiert und

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

deutlich mit Produktmerkmalen ausgezeichnet. Der Anbieter punktet auch mit den kürzesten Wartezeiten bis zur Beratung und Zusatzservices, wie einem Anhänger-/Transporterverleih in allen untersuchten Filialen.

Auf Platz zwei positioniert sich Baywa Bau- & Gartenmärkte, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die motivierten Mitarbeiter beraten im Test ausgesprochen lösungsorientiert – sie geben passgenaue Auskünfte und in allen Fällen korrekte Antworten. Das Personal beweist in den Gesprächen interaktive Fähigkeiten und nimmt dabei ehrlich Anteil am Kundenanliegen. Auch mit der Filialgestaltung der Baumärkte überzeugt das Unternehmen.

Rang drei nimmt Obi ein (Qualitätsurteil: „gut“). Der Baumarkt verfügt im Anbietervergleich über das vielfältigste Warenangebot. Für weitere Stärken sorgen die Mitarbeiter: Die kompetenten Berater ermitteln detailliert den Bedarf der Kunden und gehen auch ausgesprochen professionell und serviceorientiert mit Beschwerden um.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große Baumarkt-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Analysiert wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die anfallenden Wartezeiten, die Qualität des Filialumfelds und die vorhandenen Zusatzservices, wie Holzzuschnitt oder Werkzeugverleih. Insgesamt flossen 80 Servicekontakte mit den Baumärkten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.