

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Baumärkte 2022

#### **Kompetente Beratungen, sehr guter Service – Wartezeiten können für Kundenfrust sorgen – Testsieger ist Hellweg**

**Hamburg, 05.05.2022** – Baumärkte sind für viele Hobby-Handwerkerinnen und -Handwerker wahre Einkaufsparadiese. Ob Angebot und Gesamtservice hier auch nach objektiven Maßstäben überzeugen, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht große Baumarkt-Ketten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 05.05.2022, 18:35 Uhr*).

In puncto Servicequalität sind die Baumärkte gut durch die Phase der Corona-Einschränkungen gekommen: Gegenüber der Vorstudie verbesserte sich die Branche von einem guten Gesamtergebnis auf ein sehr gutes Serviceniveau (aktuell: 81,0 Punkte, 2020: 78,4 Punkte). Gleich sieben der acht Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, ein Unternehmen erzielt ein gutes Gesamtergebnis.

#### **Überzeugende Beratungsleistung**

Positiv fällt die Kompetenz der Baumarkt-Angestellten auf: Die Kundinnen und Kunden werden im Test fachlich korrekt und oft auch individuell sowie bedarfsgerecht beraten. Auch in puncto Freundlichkeit und Motivation können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profilieren. Kleine Defizite: Mehr als jede fünfte Auskunft fällt zu oberflächlich aus und in mehr als einen Drittel der Fälle präsentieren die Angestellten keine Produktalternativen. Wer diese Erfahrung selbst macht, sollte – so der Tipp – hier aktiv nachfragen.

#### **Wartezeiten als Wermutstropfen**

Zu einem Kundenärgernis können anfallende Wartezeiten werden: Im Test dauert es im Schnitt fast vier Minuten bis eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter für eine Beratung zur Verfügung steht. Aktiv von einem Angestellten angesprochen zu werden, ist dabei längst nicht die Regel, selbst wenn man sich hilfeschend im Baumarkt umsieht. Als eine gute Anlaufstelle stellt sich allerdings der Informationsstand der Baumärkte heraus: Die Interessenten werden hier meist sehr zügig bedient und die Wartezeit auf eine Beratung lässt sich so deutlich verkürzen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Neben dem insgesamt sehr vielfältigen Sortiment in den klassischen Produktkategorien sind auch die angebotenen Zusatzservices hervorzuheben. Von Holzzuschnitt und das Anmischen von Farben über einen Lieferservice bis hin zu Werkzeug- und Transportmittelverleih – die Baumärkte können in diesem Bereich sehr überzeugen.“

#### **Die servicebesten Baumärkte**

Hellweg geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen die im Vergleich höchste Beratungskompetenz; Fragen zu den Produkten beantworten sie sehr individuell und stets korrekt. Beim Angebot war Hellweg dank einer sehr großen Produktvielfalt ebenfalls führend; insbesondere in den Bereichen Werkzeuge und Maschinen sowie Leuchten und Elektroartikeln

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

bietet Hellweg ein ausgesprochen umfangreiches Sortiment. Zudem sind auch Aktionsangebote in den Märkten gut ersichtlich. Zahlreiche Zusatzservices, darunter auch ein Werkzeugverleih in allen getesteten Filialen, runden das positive Ergebnis ab.

Den zweiten Rang belegt Hornbach, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Die Angestellten zeigen sich besonders kommunikationsstark und führen die Kunden aktiv, sehr freundlich und motiviert durch die Beratungsgespräche. Darüber hinaus sind die Baumärkte sehr einladend gestaltet und überzeugen mit einer ansprechenden Warenpräsentation. Ein weiterer Pluspunkt: die vergleichsweise kurzen Wartezeiten bis zur Beratung.

Auf Rang drei platziert sich Globus Baumarkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Filialen sind sehr ansprechend gestaltet, überaus sauber und bieten gute Orientierungsmöglichkeiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfragen gezielt den Bedarf der Kunden und sorgen so häufig für eine einfache Lösung des Anliegens.

Weitere Baumarkt-Ketten im Test (alphabetisch): Bauhaus, Baywa Bau- & Gartenmärkte, Hagebaumarkt, Obi und Toom Baumarkt.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große Baumarkt-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Angestellten, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen sowie Zusatzservices wie Holzzuschnitt oder ein Transportmittelverleih. Es flossen insgesamt 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 Testerinnen und 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.