

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Baumärkte 2015

#### **Warenangebot überzeugte – Verkaufspersonal beriet fachkundig, aber teils oberflächlich – Testsieger ist Hellweg**

**Hamburg, 14.04.2015** – Die Kundenorientierung der Baumärkte erwies sich bei allen Unternehmen als gut. Doch auch Schwachpunkte deckte der aktuelle Test von acht großen Baumarkt-Ketten auf, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Baumärkte bieten alles, was das Herz des Hobby-Heimwerkers begehrt? Nicht immer und überall, aber im Schnitt war das sehr umfangreiche Angebot tatsächlich eine der großen Stärken der getesteten Baumarkt-Ketten. Insbesondere in den Bereichen Farben und Tapeten sowie Laminat- und Parkettfußböden überzeugte eine umfassende Vielfalt. Ebenfalls nicht unwichtig: In fast 85 Prozent der Filialen wurden Aktionsangebote nicht nur gut sichtbar beworben, sondern standen auch in ausreichender Menge zur Verfügung.

Gerade im Heimwerkermarkt ist guter Rat gefragt, damit der Kunde die eigenen Projekte in Haus und Garten erfolgreich umsetzen kann. Erfreulich: Die Kompetenz des Personals erwies sich im Servicetest als insgesamt gut. In den Beratungsgesprächen zeigten sich die Mitarbeiter souverän und motiviert und gaben in knapp 96 Prozent der Fälle korrekte Auskünfte. Auch Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wurden zumeist groß geschrieben. Allerdings erfragten die Angestellten die Kundenwünsche und -bedürfnisse häufig zu oberflächlich. Auch auf Beschwerden wurde nicht immer professionell reagiert – auf eine Entschuldigung warteten die Kunden nicht selten vergeblich.

Ein Schwachpunkt war das ärgerliche Thema Wartezeiten: Im Schnitt mussten sich die Kunden über vier Minuten gedulden, bis es zu einer Beratung kam. An den Kassen ging es dagegen deutlich schneller: Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit nur rund eine Minute.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht eine positive Bilanz: „Die Branche konnte sich im Vergleich zum Ergebnis aus dem Jahr 2013 leicht verbessern und bot insgesamt eine gute Serviceleistung.“ Auch häufig vorhandene Zusatzangebote, wie ein Werkzeug- oder Anhängerleih, trugen zu diesem positiven Ergebnis bei. „Gerade diese Extras stellen für den Kunden häufig einen nicht zu unterschätzenden Serviceaspekt dar“, so Marktforschungsexpertin Möller.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 14.04.2015, 18:35 Uhr.*

Als Testsieger ging Hellweg mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie „Baumärkte 2015“ hervor. Entscheidend waren insbesondere die Mitarbeiter, die nicht nur die im Test beste Beratungskompetenz an den Tag legten, sondern auch in puncto Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft überzeugten. Hinzu kamen ein ausgesprochen umfassendes Produktangebot und eine übersichtliche Warenpräsentation in den ansprechend gestalteten Filialen. Auf dem zweiten Rang platzierte sich Hornbach. Die Baumarkt-Kette profilierte sich mit den im Anbietervergleich längsten Öffnungszeiten (montags bis Samstag im Schnitt knapp 13 Stunden). Die Mitarbeiter zeigten in puncto Kompetenz eine gute Leistung, erfragten gezielt die Kundenbedürfnisse und erläuterten zumeist auch die Vor- und Nachteile der Produkte.

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

Auch das Angebot war ausgesprochen gut. Baywa Bau- & Gartenmärkte nahm Rang drei ein. Die kompetenten Angestellten verhielten sich während der Beratungen souverän und gaben stets korrekte Auskünfte. Zudem fielen die Wartezeiten am Informationsstand wie auch an der Kasse vergleichsweise kurz aus. Auch Zusatzservices wie Holzzuschnitt oder einen kostenloser Anhänger- oder Transporterverleih offerierte dieser Anbieter im Vergleich zu den Mitbewerbern relativ häufig.

Im Rahmen der Studie untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität acht bedeutende Baumarkt-Ketten. Basis der Servicestudie bildeten jeweils zwölf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Wartezeiten, die Gestaltung der Räumlichkeiten sowie Zusatzservices, beispielsweise Werkzeugverleih oder Holzzuschnitt. Insgesamt flossen 96 Servicekontakte in die Auswertung ein.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://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. Rund 1.500 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.