

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Baumärkte 2017

Angebot und Kompetenz der Mitarbeiter überzeugend – Lange Wartezeiten als Defizit – Testsieger ist Hellweg

Hamburg, 11.05.2017 – Die Lampe ist defekt, eine Gummidichtung gerissen oder im Werkzeugkoffer klaffen Lücken: Bei solchen Alltagsproblemen oder wenn gar ein Renovierungsprojekt ansteht sind Baumärkte oft die erste Anlaufstelle. Laien wie Hobbyheimwerker erwarten hier eine fachkundige Beratung – und werden in der Regel nicht enttäuscht. Aber es gibt auch Defizite. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der DIY-Zeitschrift selber machen acht Baumarkt-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11.05.2017, 18:35 Uhr / Print-Hinweis: selber machen, Nr. 6/2017, ab 12.05.2017 im Handel*).

Gutes Serviceergebnis

Die Baumärkte sind in puncto Kundenorientierung gut aufgestellt. Die Servicequalität der Branche ist gegenüber der Vorstudie angestiegen (aktuell: 77,0 Punkte; 2015: 74,0 Punkte); alle untersuchten Unternehmen erzielten das Gesamturteil „gut“. Bestechend präsentiert sich das Angebot – die Baumärkte überzeugen in zahlreichen Produktbereichen mit einer umfangreichen Auswahl; Aktionsangebote ergänzen häufig das Standardsortiment. Auch mit Zusatzservices punkten die Unternehmen: Fast überall können Kunden einen Holzzuschnitt nach Maß vornehmen lassen. Die überwiegende Mehrzahl der Filialen bietet darüber hinaus einen Lieferservice und einen Werkzeugverleih.

Baumarkt-Mitarbeiter punkten mit Kompetenz

Die Auskünfte in den Beratungen sind zumeist korrekt und häufig vollständig. Insgesamt geben die Mitarbeiter souverän Tipps zu verschiedenen Renovierungsvorhaben. Nur in wenigen Einzelfällen patzen die Mitarbeiter. So rät beispielsweise ein Angestellter, für eine benzinbetriebene Heckenschere ausschließlich Superbenzin zu verwenden – benötigt wird jedoch ein Kraftstoffgemisch aus Benzin und Motoröl. Zwei Kritikpunkte findet Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine gezielte Analyse der Kundenwünsche kommt in rund einem Drittel der Beratungen zu kurz. Bei vielen Beratungen mangelt es auch an Produktvorschlägen aus anderen Preiskategorien.“

Bei Beratungsbedarf ist Geduld gefragt

Deutliches Verbesserungspotenzial offenbart sich in puncto Wartezeiten. Kunden müssen sich im Schnitt fünfeinhalb Minuten gedulden, bis ein Berater zur Verfügung steht – eine Verschlechterung gegenüber der Vorstudie. Oft muss der Interessent selbst Ausschau nach Personal halten, denn in der Mehrzahl der Fälle gehen die Mitarbeiter nicht aktiv auf den Kunden zu. Die Öffnungszeiten – im Schnitt 12 Stunden pro Werktag – und relativ kurze Wartezeiten an den Kassen fallen dagegen positiv auf.

Die besten Baumärkte

Als Testsieger geht Hellweg mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Der Baumarkt überzeugt unter anderem mit dem

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:
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

besten Angebot und einer übersichtlichen Warenpräsentation. Orientierungshinweise erleichtern die Suche nach den Produkten, die umfangreich mit Preisen und Beschreibungen gekennzeichnet sind. Auch punkten die Mitarbeiter mit ihrem Fachwissen – alle Fragen, etwa zu Wandfarben, Bodenbelägen und Bohrmaschinen, werden im Test korrekt beantwortet. Die Berater treten freundlich sowie hilfsbereit auf und gehen individuell auf den Kunden ein.

Den zweiten Rang erreicht Obi, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Mitarbeiter zeigen sich ausgesprochen kompetent und beantworten Fragen korrekt und häufig vollständig. Auch halten sie Kommunikationsstandards ein, wie ansprechende Begrüßung, Freundlichkeit und professioneller Umgang mit Beschwerden. In den Filialen sind alle Regale stets gut befüllt und Aktionsangebote gut sichtbar platziert. Obi bietet zudem Zusatzservices wie Werkzeugverleih oder Holzzuschnitt nach Maß.

Rang drei belegt Hornbach (Qualitätsurteil: „gut“). Der Baumarkt bietet einen sehr große Warenvelfalt, die zudem übersichtlich präsentiert wird. Das Filialumfeld überzeugt mit breiten, barrierefreien Gängen und einer angenehmen Atmosphäre. Die Mitarbeiter verhalten sich hilfsbereit und beantworten sämtliche Kundenfragen korrekt. Ein weiterer Pluspunkt sind die Öffnungszeiten – mit wöchentlich fast 78 Stunden bleiben die Hornbach-Märkte im Vergleich am längsten geöffnet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte acht große Baumarkt-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zwölf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, Angebot, Warte- und Öffnungszeiten, Qualität des Filialumfelds und vorhandene Zusatzservices wie Transporter- oder Werkzeugverleih. Insgesamt flossen 96 Servicekontakte mit den Baumärkten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
DISQ im Auftrag von n-tv und selber machen

Pressekontakt:

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

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.