

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Baumärkte 2019

#### **Beratung und Zusatzservices punkten – Wartezeiten können für Kundenfrust sorgen – Testsieger ist Obi**

**Hamburg, 10.05.2019** – Libelle, Nager, Fuchsschwanz oder Schleifbock – wer sich im Reich der Tierwelt wähnt, zählt sicher nicht zu den rund zwölf Millionen Menschen hierzulande, die ein besonderes Interesse an Heimwerkern haben. Doch geht es um Bauen und Wohnen, suchen nicht nur Do-it-Yourself-Freunde den Baumarkt auf. Eine oft fachkundige Beratung ist hier keine Seltenheit – wenn man Geduld mitbringt. 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, 16.05.2019, 18:35 Uhr / Print-Hinweis: selber machen, Nr. 6/2019, ab 10.05.2019 im Handel*).

#### **Beratung mit Substanz**

Ein aus Kundensicht erfreuliches Resultat: Der Service wird von den Baumärkten großgeschrieben. Sieben Unternehmen erreichen ein gutes Gesamtergebnis, der Testsieger erzielt sogar das Qualitätsurteil „sehr gut“. Eine Stärke bildet dabei die Beratungskompetenz der Mitarbeiter: Die Angestellten beantworten die Kundenfragen im Test fast ausnahmslos korrekt sowie umfassend und verständlich. Unsicherheiten offenbaren sich aber beim Thema Wertstoffrücknahme, zu der Baumärkte verpflichtet sind: Zwar wird die Annahmepflicht in allen Fällen bejaht, aber in zwei Drittel der Fälle gibt das Personal hier keine vollständigen Auskünfte oder zeigt sich letztlich überfragt.

Neben dem häufig attraktiven Filialumfeld, das mit Übersichtlichkeit, guter Gestaltung, Sauberkeit und guten Parkmöglichkeiten punktet, tragen auch kundenfreundliche Extras zum guten Serviceergebnis bei. So zählen beispielsweise der maßgenaue Zuschnitt von Holz oder ein Werkzeugverleih fast in allen Filialen zum Standardrepertoire.

#### **Geduld gefragt**

Während sich viele Hobby-Handwerker schlafwandlerisch sicher in ihrem Baumarkt zurechtfinden, sieht es für Kunden mit Beratungsbedarf ganz anders aus – wer Hilfe benötigt, steht erst einmal auf verlorenem Posten: Im Schnitt müssen Kunden rund fünf Minuten auf eine Beratung warten – in Einzelfällen sogar bis zu einer Viertelstunde. Dass Mitarbeiter auf den Kunden zugehen und aktiv Hilfe anbieten, ist eher die Ausnahme.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Fachfragen beantworten die meisten Baumarkt-Mitarbeiter kompetent, aber zunächst muss man einen Experten auch zu fassen bekommen. Um ärgerlich lange Wartezeiten zu vermeiden, sollten Kunden am besten den Infostand aufsuchen – vorausgesetzt, ein solcher ist vorhanden und auch besetzt.“

#### **Die besten Baumärkte**

Als Testsieger geht Obi mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Die freundlichen und motivierten Mitarbeiter beantworten die Kundenfragen stets korrekt, strukturiert und meist vollständig. Häufig bieten

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:  
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

die Angestellten aktiv ihre Hilfe an und nehmen sich dann genügend Zeit für das Anliegen der Kunden; auch Beschwerden werden sehr professionell behandelt. Die Wartezeiten bis zur Beratung und an der Kasse fallen relativ kurz aus. Darüber hinaus punktet Obi mit einer ausgesprochen großen Angebotsvielfalt in den baumarkttypischen Produktbereichen.

Auf Platz zwei positioniert sich Hornbach (Qualitätsurteil: „gut“). Der Baumarkt überzeugt unter anderem mit dem besten Angebot, etwa durch die im Vergleich größte Auswahl an Farben und Fliesen. Die ansprechend gestalteten Filialen bieten gute Orientierungsmöglichkeiten und gut befüllte Regalflächen. Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beratung ist hier am kürzesten.

Hellweg (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang drei. Das freundliche Personal berät die Kunden kompetent und in der Regel umfassend sowie strukturiert. In den sauberen, ansprechend gestalteten Filialen werden die Waren sehr übersichtlich präsentiert. Zusatzservices wie Holzzuschnitt, Werkzeugverleih und Lieferservice stehen in allen getesteten Baumärkten zur Verfügung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große Baumarkt-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zwölf 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 vorhandene Zusatzservices, wie Holzzuschnitt 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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. 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.