

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Baumärkte 2024

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

### **Kompetente Beratungen, aber lange Wartezeiten – Großes Angebot und guter Gesamtservice – Testsieger ist Hellweg**

**Hamburg, 15.05.2024** – Baumärkte ziehen viele Heimwerkerinnen und Heimwerker magisch an. Doch erfüllen auch alle die Erwartungen der Kundschaft? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht große Baumarkt-Ketten getestet und herausgefunden, wie es um den Service und das Angebot bestellt ist (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 15.05.2024, 18:35 Uhr*).

#### **Baumarkt-Profis beraten fachkundig**

Dreimal „gut“ und fünfmal „sehr gut“ – die Baumärkte erreichen im Test ein überzeugendes Serviceniveau; die Branche verfehlt mit 79,3 Punkten nur knapp ein sehr gutes Gesamtergebnis. Punkten kann dabei die Beratung: Die engagierten Baumarkt-Angestellten treten freundlich auf und nehmen sich für die Gespräche meist ausreichend Zeit. Sämtliche Fragen können sie fachlich korrekt und auch für Laien verständlich beantworten. Der Minuspunkt: In einigen Filialen verhalten sich die Mitarbeitenden zu passiv und versäumen es, Produktvorteile oder -alternativen zu nennen. Dadurch fällt fast jede vierte Beratung etwas zu oberflächlich aus.

Nicht selten ein Ärgernis bleiben die Wartezeiten: Wer eine Beratung braucht, muss sich im Test durchschnittlich fast fünf Minuten gedulden; im Einzelfall kommt es zu einer Wartezeit von rund 20 Minuten. Schnell Hilfe zu bekommen, ist Glücksache, eine hilfreiche Anlaufstelle ist hier jedoch der Info-Schalter – vorausgesetzt, er ist von einem Mitarbeitenden besetzt.

#### **Leere Regale Fehlanzeige**

Auch von Lieferengpässen war in den letzten Monaten des Öfteren die Rede. Solche Einschränkungen beim Angebot bestätigt der Test in den 80 untersuchten Baumarkt-Filialen jedoch nicht. Gut gefüllte Regale sind aktuell wieder die Regel und die Baumärkte sind sowohl in puncto Vielfalt als auch Umfang des Warenangebots im Schnitt sehr gut aufgestellt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist auf einen weiteren Pluspunkt hin: „Die Liste der Zusatzservices ist lang und umfasst zum Beispiel Werkzeugverleih, Holzzuschnitt, Farbmischservice und Mietanhänger. Erfreulich, dass alle Ketten in allen oder fast allen Filialen, die wichtigsten Extras anbieten. Das ist zweifellos ein gutes Mittel, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.“

#### **Die servicebesten Baumärkte**

Hellweg geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das freundliche Fachpersonal tritt äußerst engagiert auf und berät die Kundinnen und Kunden bedarfsgerecht und gut verständlich. Zudem präsentieren die Mitarbeitenden für die jeweiligen Anliegen einfache Lösungen. Die Hellweg-Filialen selbst waren sehr ansprechend gestaltet und die Produkte werden übersichtlich präsentiert. Eine weitere Stärke:

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer, Dimitri Geibel

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende**

#### **Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Kundenfreundliche Zusatzservices wie ein Anhänger- oder Transporterverleih und ein Lieferservice zählen zum Standard.

Den zweiten Rang nimmt Globus Baumarkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Das Unternehmen erweist sich beim Angebot sowie bei der Qualität des Umfelds als führend. Die Filialen sind sehr attraktiv gestaltet und die Orientierung fällt hier sehr leicht; auch Aktionsangebote lassen sich gut auffinden. Das Angebot überzeugt auf breiter Front; beim Standard-Sortiment ist zum Beispiel die Auswahl an Fliesen und Bodenbelägen sowie an Tapeten ausgesprochen vielfältig.

Rang drei belegt Toom Baumarkt, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Angestellten treten sehr freundlich auf und geben fachkundige Auskünfte. Positiv fallen u. a. auch die kurzen Wartezeiten auf: An der Kasse dauerte es im Schnitt nur eine gute Minute, am Informationsstand sogar nur wenige Sekunden.

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

### **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 Holzschnitt, Werkzeug- oder 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  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.