



Mitarbeiter sind Mangelware

Neun Baumärkte im Test

Es liegt in der Natur der verkauften Waren, dass Baumärkte wenig übersichtlich sind. Zwischen weitläufigen Regalreihen mit Blindnietmuttern, Wandfarbe und Holzleisten ist man für gute Beschilderung dankbar und für hilfsbereites Fachpersonal ebenso. Weil die Finanzkrise auch an der Baumarkt-Branche nicht spurlos vorübergegangen ist, besteht die Gefahr, dass an Beratung und Service gespart wird. Im Auftrag von n-tv hat das Deutsche Institut für Servicequalität deshalb neun große Baumarkt-Ketten gründlich auf ihre Kundenfreundlichkeit abgeklopft.

Im Fokus stand die Kompetenz und Kommunikationsqualität der Mitarbeiter. Zudem wurden in über 100 Testbesuchen Wartezeiten, Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten und das zur Verfügung stehende Angebot genau unter die Lupe genommen.

Oft wird geschludert

Insgesamt ist die Servicequalität der Branche befriedigend. Einen Anbieter, der in allen Bereichen glänzt, gibt es zwar nicht. Dennoch darf sich ein Unternehmen mit dem Titel "Bester Baumarkt 2010" schmücken: Hagebaumarkt überzeugte mit kurzen Wartezeiten an der Kasse und am Informationsschalter. Viel Lob gab es für die gut geschulten, hilfsbereiten Mitarbeiter: Sie berieten individuell, kompetent und verständlich. Offenbar keine Selbstverständlichkeit: In fast 40 Prozent aller Fälle war die Beratung nicht korrekt oder unvollständig. Bei fast der Hälfte aller Testgespräche gingen die Mitarbeiter zudem zu wenig auf die Kundenbedürfnisse ein. Beim Angebotsvergleich schnitt Hagebaumarkt geringfügig schlechter ab als die Konkurrenz, wurde in diesem Punkt aber immer noch "sehr gut" bewertet.

Langes Warten am Infostand

Auch beim Angebot von Hellweg gab es kaum Grund zur Klage. Doch wiederum waren es vor allem die guten Mitarbeiter, die für den zweiten Platz im Gesamtranking sorgten. Sie gingen besonders souverän mit Kritik um und bemühten sich stets um eine Erklärung und Lösung des vorgetragenen Problems. Außerdem fanden sich die Testkunden in den übersichtlichen Hellweg-Baumärkten besonders gut zurecht. Beim Drittplatzierten Globus Baumarkt wurden die Kunden häufig aktiv angesprochen. Das ist die rühmliche Ausnahme, denn in der Regel gestaltete sich die Suche nach einem Mitarbeiter ziemlich beschwerlich: Am Beratungsstand warteten die Kunden zum Teil über fünf Minuten auf einen Ansprechpartner und nur in einem Drittel der Fälle ging das Personal aktiv auf den Kunden zu. "Viele Baumärkte setzen gerade zu Stoßzeiten zu wenige Mitarbeiter in den Filialen ein. So ist das Personal schnell überfordert oder verliert die Motivation", erklärt DISQ-Geschäftsführerin Bianca Möller.

So erklärt sich dann auch die mitunter sehr oberflächliche Beratung: "Zur Befestigung einer Hängematte auf dem Dachboden wurden beispielsweise wahllos Materialien empfohlen, ohne nach dem Wandaufbau zu fragen", so Serviceexpertin Möller. Die Folge kann eine ziemlich harte Landung sein, wenn der Haken aus der Wand rutscht. Noch schlimmer: In mehr als einem Viertel der Fälle wurden die Kunden nicht auf die Gefahren bei der Selbstmontage einer Starkstromleitung hingewiesen – das kann zu lebensgefährlichen Situationen führen.

Sehr gutes Angebot

Erfreulich dagegen die Gesamtwertung für das Produktangebot. Bezüglich des Produktangebotes erzielten die Unternehmen durchweg sehr gute Werte. Die Regale waren überall gut gefüllt und über 80 Prozent der Testkunden zeigten sich mit der Produktvielfalt zufrieden. Fast alle Filialen boten spezielle Services wie Holzzuschnitt oder die Möglichkeit Farben zu mischen an.

Quelle: ino

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/freizeit/Neun-Baumaerkte-im-Test-article714932.html>