

URL: <http://www.welt.de/die-welt/wirtschaft/article6276009/Deutschlands-Baumaerkte-bieten-nur-schwachen-Service.html>

[Bilder ein-/ausblenden](#)

[Artikel drucken](#)

# Deutschlands Baumärkte bieten nur schwachen Service

Von Carsten Dierig 6. Februar 2010, 04:00 Uhr

Exklusive Studie: Kunden werden oft falsch beraten

*Köln* - Der Service in Deutschlands Baumärkten lässt stark zu wünschen übrig. "Die Qualität ist lediglich befriedigend", sagt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). In einer aktuellen Studie, die der WELT exklusiv vorliegt, kritisieren die Prüfer vor allem die mangelnde Kompetenz der Mitarbeiter. "Fast jede zweite Beratung war unvollständig oder schlichtweg falsch", sagt Möller. In über einem Viertel der Fälle wurden Kunden nicht einmal auf die Gefahren bei der Selbstmontage einer Starkstromleitung hingewiesen", berichtet die Expertin. Dabei könne das zu lebensgefährlichen Situationen führen.

Kritisiert wird auch die Verfügbarkeit von Mitarbeitern. Lediglich in jedem dritten der insgesamt 100 Testkäufe gingen Berater aktiv auf Kunden zu. In etlichen Fällen mussten die Prüfer am Beratungsstand sogar länger als fünf Minuten auf einen Ansprechpartner warten. "In den meisten Baumärkten gibt es zu wenig Personal", bemängelt Bianca Möller. Dadurch seien die anwesenden Mitarbeiter schnell überfordert oder verlieren die Motivation. Als durchweg gut bewerteten die Prüfer dagegen das Marktsortiment und die angebotenen Zusatzleistungen wie etwa den Holzzuschnitt oder die Möglichkeit, Farben mischen zu lassen.

Getestet wurden insgesamt neun namhafte Baumarktketten. Im Durchschnitt kamen sie auf lediglich 67 von möglichen 100 Punkten. Entscheidend für die Bewertung waren neben dem Angebot auch die Kompetenz, Motivation und Kommunikationsfähigkeit der Mitarbeiter, die angebotenen Zusatzleistungen sowie das Erscheinungsbild der Filialen. Gesamtsieger der vom Fernsehsender NTV beauftragten Studie und damit "Bester Baumarkt 2010" ist Hagebaumarkt. Die insgesamt 100 Tester loben vor allem die individuelle Beratung, die kurzen Wartezeiten an der Kasse und die schnelle Reaktion auf Beschwerden. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Hellweg und Globus Baumarkt. Besonders schlecht schnitten die großen Anbieter Bauhaus, Hornbach und Obi ab. *cadi*

cadi