

Defizite bei Baumärkten

Mangel an Beratung, Klarheit und Freundlichkeit

re. FRANKFURT, 3. Juli. Große Defizite in der Kundenorientierung hat das Deutsche Institut für Service-Qualität, Hamburg, bei den neun führenden Baumärkten festgestellt. Individuelle Beratung und kompetente Mitarbeiter seien Mangelware, heißt es in der Untersuchung, die sich über 108 Filialen erstreckte und Kompetenz, Preise, Sauberkeit der Räumlichkeiten testete. Das berichtet Bianca Möller, Geschäftsführerin des Hamburger Instituts. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit seien ebenfalls Mangelware; das Kassenpersonal habe in dieser Hinsicht sogar noch schlechter abgeschnitten als die Kundenberater.

Die Untersuchung wurde im April und Mai dieses Jahres durchgeführt und von jedem Unternehmen zwölf Filialen besucht. Bei den neun Märkten handelt es sich um Bauhaus, Globus Baumarkt, Hagebau, Hellweg, Hornbach, Max Bahr, OBI, Praktiker und Toom Baumarkt. Jedes Unternehmen wurde in mindestens fünf Städten getestet. Der Preis-Check wurde allerdings nur im Großraum Berlin unternommen, wobei Rabatte durch Kundenkarten nicht berücksichtigt wurden. In 60 Prozent der Fälle wurde das Anliegen der Kunden nicht ausreichend erfasst. Bei einem Drittel der Beratungen erhielten die Kunden falsche Auskünfte oder wurden durch unzureichende Informationsweitergabe durch Mitarbeiter zu

Fehlverhalten verleitet. An den Beratungsständen in den Baumärkten wurden lange Wartezeiten moniert. Hinsichtlich des Aktivitätsgrades von Mitarbeitern erreichten fünf Baumärkte die Note „mangelhaft“. Auf Beschwerden wird in den Baumärkten ebenfalls nicht immer professionell reagiert. 57 Prozent der Beschwerden wurden nicht zufriedenstellend bearbeitet. Bei Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft erhielt nur ein Unternehmen das Urteil „gut“. Mangel besteht in den meisten Märkten selbst bei den Orientierungsmöglichkeiten. 34 Prozent der Testkunden beanstandeten die in den Baumärkten vorgesehenen oder fehlenden Hinweise.

Beanstandet wurden auch spezielle Verhaltensweisen. So sei bei einem Drittel der Beratungstests zur Starkstromverlegung nicht auf die damit verbundenen Gefahren aufmerksam gemacht worden. Bezüglich der Befestigung für eine Hängematte im Dachgeschoss seien in 30 Prozent der Fälle wahllos Materialien empfohlen worden, ohne dass nach dem Wandaufbau gefragt worden sei.

In der Gesamtnote wurde Toom Sieger der Servicestudie „Bester Baumarkt 2008“, Hellweg errang den zweiten Platz, Globus Baumarkt positionierte sich als Dritter und erhielt in der Dimension „Angebote“ die Note „sehr gut“.