05.11.2012 – 09:00 Uhr

Kundenbefragung Baumärkte / Heimwerkerparadiese sind den Kunden zu teuer - Globus Baumarkt ist das beliebteste Unternehmen

Hamburg (ots) -

Ob Umzug, Renovierung oder Hausbau - der Heimwerker findet in den Baumärkten alles was er braucht. Tatsächlich sind rund drei Viertel der Kunden mit dem Sortiment der Baumärkte zufrieden. Dies ergab eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Nicht einverstanden waren viele Käufer allerdings mit der Preisgestaltung der Baumärkte: 42 Prozent der befragten Kunden zeigten sich unzufrieden mit den Kosten für den Do-it-yourself-Bedarf. Als eine weitere Schwäche der Branche erwies sich der Service. "Für den Unmut der Verbraucher sorgten vor allem lange Wartezeiten. Aber auch mangelnde Beratung oder unfreundliche Mitarbeiter gehörten zu den am häufigsten genannten Ärgernissen", erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. Insgesamt gab fast ein Drittel der Kunden an, sich während des Einkaufs über etwas geärgert zu haben.

Positiv beurteilten die Befragten dagegen die Kulanz der Baumärkte. So waren Kunden, die schon einmal Waren zurückgebracht hatten, zu 85 Prozent mit der Reaktion der Unternehmen zufrieden. "Dieses Entgegenkommen ist für Verbraucher besonders erfreulich, weil oft erst zu Hause auffällt, dass doch nicht alles passt. Jeder zweite der befragten Baumarktkunden hat bereits Erfahrungen mit dem Umtausch oder mit der Reklamation von Produkten gemacht", sagt Serviceexpertin Möller. So ist es auch kein Wunder, dass Heimwerker keine langen Wege auf sich nehmen wollen. Die große Mehrheit der Kunden hat ihren Baumarkt ausgewählt, weil er in der Nähe liegt.

Globus Baumarkt erzielte das beste Gesamtergebnis der Branche und belegte in nahezu allen abgefragten Bereichen den ersten Rang. Besonders hohe Zufriedenheitswerte erreichte das Unternehmen in Bezug auf sein Produktangebot und die Kulanz beim Umtausch. Auf Platz zwei folgte Hornbach mit über 70 Prozent zufriedenen Kunden. Den dritten Rang sicherte sich Bauhaus mit überzeugendem Kundenservice und gut gestalteten Filialen.

Für die Befragung "Beliebtester Baumarkt 2012" wurden im Rahmen eines Online-Panels insgesamt 1.380 Personen zu dem Baumarkt befragt, den sie in den letzten zwölf Monaten besucht hatten. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu Preisen und Produktangebot sowie zum Service, zur Beratung und zur Kulanz beim Umtausch. In die Auswertung kamen alle Unternehmen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten. Dies traf auf zehn Baumärkte zu.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Pressekontakt:

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de

Original-Content von: DISQ Deutsches Institut f◆r Service-Qualit◆t GmbH & Co. KG, übermittelt durch news aktuell
Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.de/pm/64471/2356587 abgerufen werden.