



Obi hat bei diesem Test im äußeren Erscheinungsbild überzeugt.

Nicht nur innere Werte zählen

Mystery Shopping In dieser Ausgabe überprüfen wir das äußere Erscheinungsbild der Baumärkte und haben dabei wieder spannende Ergebnisse festgestellt. Unsere Zeitreihen erlauben hierbei auch, Entwicklungen in den Baumarktketten aufzuzeigen. Step up

Innerhalb der letzten 24 Ausgaben haben wir Tests in den Baumarktketten Obi, Bauhaus, Hornbach, Hagebau, Toom und Globus durchgeführt und ausführlich analysiert. Hierbei haben wir das äußere Erscheinungsbild der Filialen, die Ordnung und Sauberkeit in den Abteilungen, das Verhalten in Verkaufsgesprächen und Kassenvorgängen sowie die Bearbeitung von Reklamationen

getestet. Darüber hinaus wurde in der letzten Ausgabe das gastronomische Angebot der Baumarktketten bewertet. Damit waren alle wesentlichen Bereiche einmal behandelt worden. Nun starten wir erneut mit dem Testkreislauf und haben hierbei die getesteten Regionen sowie die Tester verändert, um die Repräsentativität zu erhöhen.

Der Test bezüglich des äußeren Erscheinungsbildes umfasst alle Kriterien, die den ersten Eindruck des Marktes prägen. Die Kriterien sind sehr wichtig, denn die Kaufbereitschaft, die bereits vor Betreten der Filiale vorhanden ist, wird hiervon sehr geprägt. Ist die Filiale leicht aufzufinden, sind Parkplätze und Einkaufswagen vorhanden? Dies ist nur ein kleiner Ausschnitt von Fragen, deren



Im Hinblick auf Sauberkeit, Ordnung und vorhandene Grünflächen schnitten alle Baumärkte mit guten bis sehr guten Noten ab.



Sowohl Verfügbarkeit als auch Sauberkeit sind bei dieser Einkaufswagenbox bei Bauhaus durchaus verbesserungsfähig.

Antworten den Käufer auf den Marktbesuch einstellen.

Kundenweg zur Filiale

Die Anfahrbarkeit und die Anfahrtsbeschilderung auf dem Weg zum Händler sind für den Kunden sehr wichtig. Eine eindeutige Wegweisung und entspannte Anfahrt erhöhen den positiven Eindruck. Diese Punkte konnten bei allen Baumärkten bis auf Toom erfüllt werden. Bei Toom fehlte eine Anfahrtsbeschilderung, was dazu führte, dass die Zufahrtsstraße nicht erkannt wurde. Eine attraktive Nachbarschaft ist ein weiterer wesentlicher Bestandteil für die Bewertung der Baumärkte. In diesem Punkt haben alle Baumärkte mit einer sehr guten Note abgeschlossen. Aus Sicht unseres Testkunden war eine attraktive Nachbarschaft in Form von diversen weiteren Einkaufsmöglichkeiten gegeben.

Parkplatzbereich

Nun gelangen wir zum Parkplatzbereich. Für alle Baumärkte ist positiv zu erwähnen, dass die Anzahl der freien Parkplätze ausreichend ist. In der Nähe der Eingangsbereiche waren darüber hinaus ausreichend Behindertenparkplätze vorhanden.

Im Hinblick auf Sauberkeit, Ordnung und vorhandene Grünflächen schnitten alle Baumärkte mit guten bis sehr guten Noten ab. Lediglich die Markierungen bei Hagebau, Toom, Obi und Hornbach waren viel schlechter als bei der übrigen Konkurrenz. Gut zu erkennen waren sie dennoch. Im Hinblick auf die Sauberkeit wurden alle Baumarktketten mit guten bis sehr guten Noten bewertet. Negativ zu erwähnen ist, dass unserem Tester bei Toom aufgefallen ist,

dass die Zu- und Abfahrten des Parkplatzes sehr schwer erkennbar waren und daher mit einer ungenügenden Note bewertet wurden.

Abstellboxen für Einkaufswagen

Der nächste Schritt des Kunden geht Richtung Einkaufswagenbox, um hier einen freien Wagen zu finden. Die Boxen der Einkaufswagen wiesen insgesamt nur wenige Mängel auf. Dennoch fiel erneut Bauhaus, wie im Jahr zuvor, in Bezug auf die Sauberkeit auf, denn hier wurde erneut lediglich die Schulnote 3,0 erreicht. So war ebenfalls auch die Verfügbarkeit der Einkaufswagen zum Testzeitpunkt bedürftig. Die anderen Baumärkte glänzten mit Bestnoten hinsichtlich der Sauberkeit und der zur Verfügung gestellten Einkaufswagen. Insgesamt können wir aber bei den Märkten eine deutliche Verbesserung zum Vorjahr feststellen.

Beschilderung

In der Kategorie „Beschilderung“ wurde überprüft, ob das Baumarkt-Logo und die Sortimentsschilder vom Parkplatz aus deutlich sichtbar sind. Bei der Beschilderung an den Fronten der Filialen glänzten alle Baumärkte in puncto Sichtbarkeit und Sauberkeit mit sehr guten Noten. Hier konnten alle Märkte im Vergleich zum letzten Test ihre Noten bestätigen.

Ein- und Auslassbereich

Der Kunde bewegt sich nun, ausgestattet mit seinem Einkaufswagen, in Richtung Ein- und Auslassbereich und betritt die Filiale. In dieser Kategorie werden die Sauberkeit und Ordnung des Ein- und Auslassbereiches bewertet. Alle sechs Baumärkte präsentierten

sich durch einen gepflegten und ordentlichen Eingangsbereich optimal. Die Abfalltonne und der Aschenbecher sind ebenfalls deutlich erkennbar positioniert, in einem sehr ordentlichen Zustand und machen den Eindruck, dass sie vor Kurzem geleert worden sind. Alle Märkte erhielten die Bestnote 1,0 und verbesserten sich auch hier zum Vorjahr.

Warenausgabe am Lager

Nun kommen wir zur letzten Disziplin – die Warenausgabe. Bei dieser geht es zum einen darum, durch eine gut ersichtliche Beschilderung die Warenausgabe zu finden und zum anderen wie die Sauberkeit und Ordnung in dem gesamten Bereich ist. Dies wurde bei den Baumärkten bis auf Hagebau und Bauhaus mit der Note 1 erfüllt. Hagebau und Bauhaus haben hier leichte Abzüge erhalten, da die Ordnung bei der Warenausgabe durch herumstehende leere Kartons gestört war. Insgesamt waren aber auch in diesem Bereich Fortschritte gegenüber dem Vorjahr festzustellen.

Fazit

Wenn man bei diesem Notenniveau davon sprechen darf, so ist das Schlusslicht des diesmaligen Tests Bauhaus mit einem Wert von 1,5. Dies lag zum einen an dem ersten Eindruck vor Ort, der durch die nicht gepflegten Grünflächen getrübt wurde, als auch die Ordnung und mäßige Sauberkeit in den Abstellboxen der Einkaufswagen. Toom konnte etwas besser abschneiden mit einer Note von 1,4. Hier sind vor allem die nicht erkennbaren Zu- und Abfahrten negativ aufgefallen als auch die ungepflegten Grünflächen bei den Parkplätzen.