



Foto Redaktion

Bauhaus hat sich im Vergleich zum letzten Test von Platz fünf auf den ersten Rang gesteigert.

## Ordnung ist das halbe Leben

**Mystery Shopping** Kennen Sie das? Sie starten Samstagmorgen mit einem kleinen Bauprojekt. Wie jeder Heimwerker weiß, kann das vermeintlich kurze Projekt schnell den geplanten Zeitrahmen sprengen. Wenn dann vor Ort die Orientierung im Baumarkt auch noch schwerfällt oder gar das passende Produkt nicht vorrätig ist, kann dies schnell zu schlechter Stimmung seitens des Kunden führen. *Step up*

**D**as innere Erscheinungsbild der Baumarktketten Toom, Obi, Hagebaumarkt, Bauhaus, Globus und Hornbach hatten wir bereits im vergangenen Jahr getestet. Wir wollen nun überprüfen, wie weit sich die Ketten zu diesem Thema verändert haben. Die ausschlaggebenden Kriterien für die

Überprüfung des inneren Erscheinungsbildes eines Baumarktes sind die Aspekte der Orientierung in der Filiale, der Ordnung und Sauberkeit innerhalb der Abteilungen, als auch das Warenvolumen und die Preisbeschilderung der Warenträger.

### Orientierung

Findet der Kunde – ohne viel suchen zu müssen – seinen gewünschten Artikel schnell, so erhöht sich die Wahrscheinlichkeit deutlich, dass er diesen Baumarkt erneut besuchen wird. Unsere Tests ergaben, dass sich der Kunde in allen sechs Märkten schnell und



Eine detaillierte Ausschilderung trägt zur besseren Orientierung für den Kunden bei.



Auch das Vorhandensein sowie die generelle Lesbarkeit von Preisschildern ist ein Kriterium für das innere Erscheinungsbild.

ohne Probleme gut zurechtfindet. Die Bauhaus-Filiale hat bei diesem Kriterium die Nase durch die exzellente Beschilderung sogar leicht vorn. Im Großen und Ganzen aber sind alle Filialen gleichauf und können mit einer guten Orientierung punkten.

### Ordnung

Ordnung ist das halbe Leben! – Oder? Ebenso wichtig wie in den eigenen vier Wänden sollte es auch in den Baumärkten sein. Betritt man eine Filiale und einem springen sofort die Kartons, welche überall in den Gängen stehen, ins Auge, kann schnell ein negativer Eindruck entstehen. Um dies zu verhindern ist es sinnvoll, eine stetige Ordnung aufrechtzuerhalten.

Negativ aufgefallen in diesem Teil der Bewertung ist Hornbach, dort befanden sich Holzpaletten und nicht verräumte Ware in den Gängen. Die restlichen Mitstreiter konnten, wenn auch mit minimalen Beanstandungen, einen deutlich besseren Eindruck vermitteln.

### Sauberkeit

Ähnlich wie die Ordnung ist auch die Sauberkeit nicht gerade von kleiner Bedeutung. Auch sie trägt zu einem stimmigen Gesamtbild bei. Daher ist die Sauberkeit eines Marktes von großer Bedeutung, denn diese hat ebenfalls großen Einfluss auf die Kaufbereitschaft. Hierzu zählt nicht nur der saubere Zustand der Waren und Warenträger,

sondern auch ein gereinigter Boden. Aufgefallen sind die Filialen von Obi und Hornbach, dort sind die Abteilungen durch erheblichen Schmutz und Flecken auf dem Boden und in den Regalen aufgefallen.

Das Mittelfeld bildeten die Filialen Toom und Globus, dort waren nur leichte Flecken vorzufinden. Bauhaus hingegen schnitt noch besser als seine Konkurrenz ab, denn da waren nur minimale Flecken zu erkennen. Doch insgesamt konnte keine der insgesamt sechs Filialen Bestnoten erzielen. Daher haben alle Baumärkte zu diesem Aspekt noch Verbesserungspotenzial.

### Warenvolumen

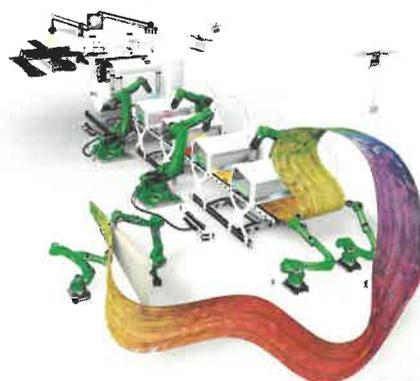
Der uneingeschränkte Zugang zu Produkten

Anzeige



## FN digiprint 4.0 steht für Qualität in einer neuen Dimension!

- Hervorragende **Druckauflösung 1260 dpi**
- Steindekore sowie UNIdekore nach **Pantone-Farben sind druckbar**
- **Verschiedene Materialien sind bedruckbar:** Papier, PP-Folie, PE-Folie, PVC-Folie, PET-Folie, BOPP-Folie, Aluminium-Folie, Echtholz-Furniere
- **Möglichkeiten der Endlackierung:** matt oder hochglanz
- **Kreative Gestaltung** von Sockelleisten, Bodenprofilen, Eckenstäbchen, Türrahmenleisten usw.



WE. KNOW. WOW!

NEUHOFFER



OBI

BAUHAUS

HORNBACH



toom



Inneres Erscheinungsbild	Note											
	2019	(2018) (2017)	2019	(2018) (2017)	2019	(2018) (2017)	2019	(2018) (2017)	2019	(2018) (2017)		
Orientierung Ordnung Sauberkeit	1,8	(2,5) (1,7)	1,4	(2,5) (1,4)	1,7	(1,4) (2,1)	1,6	(2,0) (1,5)	1,7	(1,5) (1,1)	1,6	(1,2) (1,5)
Warenpräsentation (Warenvolumen, Preisauszeichnung)	2,0	(2,8) (2,8)	2,0	(2,4) (2,2)	1,1	(1,3) (2,3)	2,0	(2,4) (2,4)	2,1	(1,9) (1,6)	2,0	(1,5) (1,8)
<b>Gesamt</b>	<b>1,88</b>	<b>(2,65) (2,3)</b>	<b>1,71</b>	<b>(2,45) (1,8)</b>	<b>2,00</b>	<b>(1,35) (2,2)</b>	<b>1,80</b>	<b>(2,20) (1,9)</b>	<b>1,91</b>	<b>(1,70) (1,4)</b>	<b>1,80</b>	<b>(1,35) (1,7)</b>
<b>Platzierung</b>	<b>4.</b>	<b>(6.) (6.)</b>	<b>1.</b>	<b>(5.) (3.)</b>	<b>6.</b>	<b>(1.) (5.)</b>	<b>2.</b>	<b>(4.) (4.)</b>	<b>5.</b>	<b>(3.) (1.)</b>	<b>2.</b>	<b>(1.) (2.)</b>

[Getestet durch: **STEPUP** Hannover · www.stepupag.de · info@stepupag.de]

In Sachen inneres Erscheinungsbild gibt es bei den getesteten Baumärkten keine großen Ausreißer.

hinterlässt beim Kunden einen positiven Eindruck. Darüber hinaus sollten die Warenträger auch ein ähnliches Volumen an Waren aufweisen, damit der Kunde nicht zwischen vermeintlichen Rennern und Ladenhütern beginnt zu spekulieren. Daher gilt es, eine ausgewogene Artikelfülle einzuhalten. Alle Baumärkte bis auf Hagebaumarkt und Toom haben mit wenigen Ausnahmen gut gefüllte Warenträger präsentiert und mit guten Noten gegläntzt. Bei Hagebaumarkt und Toom waren in den Abteilungen „Laminat“ und „Garten“ teilweise sehr gering gefüllte Warenträger. Zusammenfassend lässt sich aber sagen, dass das Warenvolumen gut organisiert ist.

### Preisschilder

Das innere Erscheinungsbild wird durch das letzte Testkriterium, die „Preisbeschilderung“, abgerundet. Bei dieser Kategorie werden der Zustand der Preisschilder und

die Lesbarkeit genau unter die Lupe genommen sowie überprüft, ob die Preisschilder den Artikeln korrekt zugeordnet wurden. Im Großen und Ganzen haben auch hier alle Filialen gut abgeschnitten. Bei allen Märkten sollte es daher kein Problem sein, den richtigen Preis des Artikels herauszufinden. Die Baumärkte erhielten in dieser Kategorie die Schulnote „gut“. Toom erhielt ebenfalls gute Noten, eine Abschwächung der guten Note konnte in der Abteilung „Garten“ festgestellt werden, da einige Beschriftungen fehlten oder nicht richtig zugeordnet waren.

### Gesamt

Die Noten aus allen Testbereichen der Filialen und die Gesamtwertung können Sie der folgenden Tabelle entnehmen. Bauhaus schafft es in diesem Jahr von Platz 5 auf den ersten Platz mit einer Gesamtnote von 1,71. Den zweiten Platz teilen sich

Hagebaumarkt und Globus mit einer Note von 1,80. Hagebau hat sich im Vergleich zu den zwei vergangenen Jahren vom vierten Platz auf den zweiten verbessert. Globus bleibt weiterhin in den oberen Rängen und schwankt von Platz 2 im Jahr 2017 und Platz 1 im Jahr 2018, und somit liefert Globus in dieser Kategorie konstant gute Leistungen. Das Mittelfeld bildet Obi mit einer Note von 1,88 und hat sich zu den zwei Jahren zuvor von Platz 6 deutlich gesteigert. Toom hingegen hat sich vergleichsweise verschlechtert. Von Platz 1 und 3 reichte es dieses Jahr nur für Platz 5 mit einer Note von 1,91. Hornbach nimmt mit einer Gesamtnote von 2,00 den letzten Platz ein und verschlechterte sich ebenfalls von Platz 1 im letzten Jahr. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass alle Baumärkte Verbesserungspotenzial im inneren Erscheinungsbild haben. ■