

**selber  
machen**

# selber machen



**DIY**  
Do it yourself

Bauen | Gestalten | Renovieren

## 8 BAUMÄRKTE IM TEST



**Service, Sortiment und Kompetenz im Check** S. 62

**Der Heckenplaner**  
Die wichtigsten  
Sorten + Pflege S. 78

**Innendämmung**  
Wann und wie Sie  
innen dämmen S. 49

## MIT BAUPLAN



**Zusammen mit den Kids gebaut**  
**Großer Spielturm** S. 36



**MIT SPEZIAL-  
DACHTRÄGERN**

**GÜNSTIG  
AUS BAUSATZ  
GEFERTIGT**

**HELL, LUFTIG  
& LEICHT**

# Terrassendach selbst montiert

Seite 16

## LÖSUNGEN



**Wir zeigen Ihnen, was geht**  
**Perfekter Sichtschutz** S. 96

## HIGH END



**Alles für den besten Klang**  
**Top HiFi-Regal** S. 26



Europas größtes Do-it-yourself-Magazin

A: EUR 4,40; CH: sFr 6,80; BeNeLux: EUR 4,60; Frankreich, Italien, Portugal, Spanien: EUR 5,30; Griechenland: EUR 5,70

# 8 Baumärkte



## Verdeckte Tests in 96 Baumärkten

Je zwölf Filialen der acht größten deutschen Baumarktketten besuchten unsere Testkäufer. In vier festgelegten Rollenspielen zum Thema Bodenbelag,

Bohrmaschine, Wertstoffrücknahme und Wandfarbe fragten sie Verkäufer um Rat. Ausführliche Informationen zum Testverfahren lesen Sie auf Seite 66.



# im Check

Beratung, Wartezeit und Angebot - wir testen die acht größten Baumarktketten undercover und verraten, wo der Service überzeugt.

**F**achverkäufer, die sich scheinbar verstecken, zu lange Wartezeiten an der Kasse und unfreundliches Personal – ob Baumärkte wirklich so schlecht sind wie ihr Ruf, zeigt der große Baumarkttest. Mit unseren Kooperationspartnern, dem Fernsehsender n-tv und dem Deutschen Institut für Service-Qualität, haben wir 96 Baumärkte geprüft. Das Testfeld umfasst, gemessen an der Anzahl der Filialen, die acht größten Baumarktketten: Bauhaus, BayWa Bau & Garten, Globus Baumarkt und Hagebaumarkt, Hellweg, Hornbach, Obi und Toom.

## Im Fokus: der Service vor Ort

Um die Servicequalität der Baumärkte vollständig abzubilden, wurde im Test jeweils nach einzelnen Kriterien geprüft, die das Käuferlebnis der Kunden beeinflussen. Demnach wurde der Umfang des Sortiments im Test ebenso berücksichtigt wie die Orientierungshilfen vor Ort. Weitere Faktoren für die Bewertung waren Wartezeiten für die Beratung sowie an der Kasse. Der wichtigste Faktor im Test: die Qualität der Fachberatung. Anhand vier unterschiedlicher Rollenspiele mit abschließendem Kauf prüften Testkäufer Know-how, Eigeninitiative und Servicebereitschaft der Mitarbeiter im Baumarkt. Insgesamt überzeugte ein Großteil der Berater durch fachliches Know-how. Einziges Manko: Von allein gehen die Verkäufer selten auf den Kunden zu. Hier ist die Eigeninitiative von Heim- und Handwerkern gefragt.

### Unser Testfeld

 **BAUHAUS**

**BayWa**

  
**BAUMARKT**  
WER BAUT GRAUCHT GLOBUS!

 **hagebaumarkt**  
HIER HILFT MAN SICH.

**HELLWEG**  
Die Problem-Lösung IDEEN MUSS MAN HABEN

**HORNBACH**  
Es gibt immer was zu tun.

**OBI**

**toom**

**ntv**

**DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT**

# Guter Service mit kleinen Macken

Ob kleine Renovierungsarbeiten oder großes Bauprojekt – Baumärkte sind nach wie vor beliebt bei Heim- und Handwerkern. **Die gute Nachricht: Alle getesteten Baumärkte schneiden mindestens mit der Note „gut“ ab.**

Große Baumarktketten überzeugen nach wie vor mit gutem Service. Im Vergleich zum letzten Test im Jahr 2017 mit 77 Punkten (Mittelwert) unterscheidet sich der diesjährige Test mit 76,9 Punkten nur minimal. Sieben der acht getesteten Baumarktketten schnitten mit „gut“, eine sogar mit „sehr gut“

ab. So überzeugte das Know-How der Berater in den meisten Fällen. Lediglich beim Thema Wertstoffrücknahme gab es teils große Unsicherheiten. Hier besteht Schulungsbedarf. Auch individuelle Nachfragen seitens der Berater kamen im Kundengespräch häufig zu kurz. Schildert man sein Vorhaben

allerdings detailliert, helfen die Fachkräfte zuverlässig weiter. Tipp: Für die bestmögliche Kaufberatung fragen Sie gezielt nach Produktalternativen, denn davon gibt es eine ganze Menge. Demnach punkteten die Baumärkte in allen getesteten Bereichen mit einer umfangreichen Produktauswahl. ■

## Das ist uns aufgefallen: Stärken und Schwächen im Baumarkt



Fachwissen, korrekte Aussagen, individuelle Beratung und vieles mehr



Hier zählen etwa Beratungszeit, aktive Gesprächsführung, Freundlichkeit



Wie steht es um Sortiment, Regalbefüllung, Angebote oder Preisauszeichnung?

### + Stärken

- Die Fachkräfte zeigten gutes Fachwissen und beantworteten die Kundenfragen fast ausnahmslos korrekt (in 96,9% der Tests)
- professioneller Umgang mit Beschwerden (83,3%)
- freundliches und motiviertes Personal (89,6% beziehungsweise 86,5% der Fälle)
- In der Regel nahmen sich Fachberater genügend Zeit für das Anliegen der Kunden (80,2%)
- Angestellte boten in allen Kundengesprächen gut verständlich
- Vielfältiges Angebot an Werkzeugen und Wandfarben (in 92,7% der Tests), Gartengeräten und Zubehör (91,7%) sowie an Elektroinstallationsbedarf (93,8%)
- Preise der Waren in 91,7% der Fälle gut ausgezeichnet, Aktionsangebote vorhanden (bei 90,6% der Filialbesuche)

### - Schwächen

- Mehr als ein Viertel (30,1%) der Beratungen führte nicht zu einer einfachen Lösung des Anliegens
- Bei jedem vierten Kunden ging die Beratung nicht genug auf das persönliche Potenzial ein. Auch alternative Produktempfehlungen kamen in 40,6% der Fälle zu kurz
- Freundlichkeit der Mitarbeiter an der Kasse ließ in knapp 40% der Fälle zu wünschen übrig
- keine positive Gesprächseröffnung in 31,3% der Beratungen
- keine wesentlichen Schwächen identifiziert



„DER VERKÄUFER BERIET MICH  
UMFASSEND UND KOMPETENT. DIE AUS-  
FÜHRUNGEN WAREN GUT VERSTÄNDLICH“

Testkäufer bei Bauhaus

## Wartezeit im Überblick

Haben Sie sich schon einmal über lange Wartezeiten im Baumarkt beschwert? So ist das kein Wunder und vollkommen berechtigt. Im Schnitt warteten Kunden rund fünf Minuten auf eine Beratung, in Einzelfällen sogar bis zu 15 Minuten. Tipp: Suchen Sie zuerst den Infostand auf. Hier ist die Wartezeit erträglich.

Rang	Baumarkt	Ø Wartezeit
1	Obi	3 min, 33,3 s
2	Hornbach	3 min, 32,0 s
3	Globus Baumarkt	4 min, 12,6 s
4	Hellweg	4 min, 54,2 s
5	Baywa Bau-& Gartenmärkte	5 min, 25,1 s
6	Bauhaus	4 min, 51,9 s
7	Hagebaumarkt	5 min, 4,6 s
8	Toom Baumarkt	6 min, 27,5 s

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität



### Aktivitätsgrad

Warte- und Öffnungszeiten, Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter und mehr

### + Stärken

- Wartezeit an der Kasse im Schnitt weniger als 1 min, am Informationsstand nur 36 s
- Die Öffnungszeiten sind kundenfreundlich: Bei einer 6-Tage-Woche haben die Filialen mehr als 12 h täglich geöffnet

### - Schwächen

- lange Wartezeiten bis zur Beratung (im Durchschnitt etwa 5 min)
- Mehr als die Hälfte der Kunden erhielt kein aktives Hilfsangebot durch einen Baumarktangestellten



### Umfeld

Hier zählen vor allem Sauberkeit, Warenpräsentation und Orientierung

- übersichtliche Präsentation der Waren in 91,7 % der Baumärkte sowie saubere Filialen (93,8 %)
- Gute Orientierung durch strukturierte Beschilderung oder abgetrennte Bereiche (87,5 %)
- Die meisten Baumärkte sind barrierefrei (in 91,7 %)

- keine wesentlichen Schwächen identifiziert



### Zusatzservices

Geprüft wurden zum Beispiel Holzzuschnitt, Werkzeug-/Transporterverleih

- Die meisten Filialen bieten Holzzuschnitt an (97,9 %)
- Lieferservice-Angebot in 92,7 % der Filialen
- 81,3 % der Filialen bieten einen Werkzeugverleih

- Fast alle Baumärkte (96,9 %) boten einen Anhänger- oder Transportverleih. Leider war dieser in über der Hälfte der getesteten Filialen kostenpflichtig - und das unabhängig vom Einkaufswert

# So haben wir getestet

Für unseren Test haben wir die acht größten Baumarktketten mit jeweils mindestens 50 Filialen in Deutschland getestet. **Mit sogenannten „Mystery-Tests“ nahmen Testkäufer den Service der Baumärkte unter die Lupe.**



Deutschlandweite Tests: In Bayern waren 13 Städte beteiligt, in Nordrhein-Westfalen 12 Städte und in 11 anderen Bundesländern 24 weitere Städte. Insgesamt haben die Testkäufer 96 Baumarktfilialen begutachtet

## Baumarktfilialen in 49 Städten

Vom 5. Februar bis 4. März 2019 fanden die Tests in 49 deutschen Städten statt – die meisten davon in Berlin, Hamburg und München. Ausgebildete Testkäufer prüften jeweils zwölf Filialen der acht größten Baumarktketten. Um Faktoren wie Wartezeit und Servicequalität repräsentativ abzubilden, fanden die Tests sieben Mal während der Stoßzeiten (Montag bis Freitag von 17 bis 19 Uhr und Samstags ganztägig) statt. Zusätzlich besuchten Testkäufer jeweils fünf Filialen während der normalen Zeiten (Montag bis Freitag vor 17 Uhr). Rollenspiele in unterschiedlichen Abteilungen mit abschließendem Testkauf gaben Aufschluss über die Qualität der Beratung. Zusätzlich wurde das Sortiment der jeweiligen Märkte ebenso geprüft wie die Präsentation der Ware.

## Breites Sortiment, viele Aktionen

In Sachen Produktvielfalt überzeugen die Baumärkte mit einem breiten Sortiment sowie mit vielen Aktionsangeboten. Alle getesteten Baumärkte sind insgesamt sehr sauber. Sowohl breite Gänge als auch gute Orientierungshilfen gehören in der Regel zum Standard. Zusatzservices wie Holzzuschnitt und Liefermöglichkeiten sorgen für mehr Komfort beim Heimwerken.



Im Beratungsgespräch mit Angestellten prüften Tester die Korrektheit der Auskünfte sowie den Umgang mit Kunden

## Verdeckte Kundengespräche

Um typische Situationen im Baumarkt nachzustellen, führten die Testkäufer sogenannte „Mystery-Tests“ durch. Das bedeutet: Die Tester gaben sich als Käufer aus. In unserem Test fragten sie Mitarbeiter anhand vorgefertigter Rollenspiele um Hilfe. Neben typischen Renovierungsarbeiten wie dem Wändestreichen oder Verlegen eines neuen Bodens gaben die Tester vor, eine Bohrmaschine kaufen zu wollen oder fragten, wie sie bestimmte Wertstoffe fachgerecht entsorgen könnten. In Form einer Serviceanalyse achteten die Testkäufer dabei auf Kriterien wie Beratungskompetenz, Lösungs- sowie Kommunikationsqualität. Auf der nächsten Seite finden Sie eine Übersicht der vier Rollenspiele.



Ausreichend Parkmöglichkeiten und ein positives Erscheinungsbild – bei Baumärkten heute selbstverständlich.



## 1. Bohrmaschine

Eine Bohrmaschine für Renovierungsarbeiten muss her. Unser Testkunde gibt vor, mit der Maschine an harten Betonwänden arbeiten zu wollen. Er fragt, welche Maschine sich dafür eignet und was man beim Kauf eines Bohrhammers beachten sollte.

- + Es gab stets korrekte Antworten: Zum Bohren in Beton braucht es einen Bohrhammer!
- + Zu 91,7% bekam der Testkäufer eine umfassende Kaufberatung für Bohrhammer



## 2. Bodenbelag

Der Testbesucher schildert sein Vorhaben: Das Wohnzimmer soll renoviert, der Bodenbelag aufgewertet werden. Er möchte wissen, was es beim Schleifen des Bodens zu beachten gibt und ob es möglich ist, Öl in beide Richtungen aufzutragen.

- + Meist wurden die Fragen korrekt beantwortet und die Arbeitsschritte gut erklärt
- Zwei von 24 Mitarbeitern behaupteten, dass Öl in beide Richtungen aufgetragen werden kann. Falsch!



## 3. Wandfarbe

Das Projekt: das Kinderzimmer zu renovieren und die Wände neu zu streichen. Die Familie der Testperson neigt zu Allergien. Sie fragt, was man beim Kauf einer Wandfarbe beachten sollte und ob es für Kinderräume eigene Sicherheitsstandards gibt.

- + Knapp 96% der Berater beantworteten die Frage, ob es bei Farben für Kinderzimmer eigene Sicherheitsstandards gibt, korrekt

# Die Testszenarien

Kommt Ihnen das bekannt vor? Diese vier „typischen Baumarktsituationen“ sind die Basis unseres Servicetests

## 4. Wertstoffrücknahme



In diesem Fall möchte der Testkunde einen alten Elektrogrill fachgerecht entsorgen. Er erkundigt sich, ob alle Baumärkte gesetzlich dazu verpflichtet sind, Wertstoffe wie alte Elektrogeräte anzunehmen. Außerdem fragt er nach möglichen Folgen einer nicht fachgerechten Entsorgung von Wertstoffen.

- Im Bereich Wertstoffrücknahme gab es die meiste Unsicherheit. Häufig verwiesen die Mitarbeiter gleich an alternative Entsorgungsstellen wie etwa Recyclinghöfe

# Die Platzierungen

selber machen zeigt, wo die Baumärkte überzeugen.

In der Tabelle finden Sie alle Testergebnisse nach Wertungskriterien und deren Gewichtung geordnet.



## Eindrücke der Testkäufer



„Mein Besuch bei Hellweg war ein voller Erfolg. Alle beteiligten Mitarbeiter waren sehr motiviert und hilfsbereit. Es wurde umfassend und leicht verständlich erklärt, was ich vor dem Schleifen des Bodens zu beachten habe. Hierbei führte der Mitarbeiter aktiv das Gespräch, stellte immer wieder Fragen und pflegte einen respektvollen Umgang.“ (Hellweg)

Kriterium (Gewichtung)	Gesamtplatzierung			
	1	2	3	4
	OBI	HORNBACH Es gibt immer was zu tun.	HELLWEG DASEIN MUSS MAN HABEN	BayWa
Kriterium (Gewichtung)	Rang Punkte*	Rang Punkte*	Rang Punkte*	Rang Punkte*
Beratungskompetenz (20%)	1 85,8 = sehr gut	6 79,8 = gut	3 83,3 = sehr gut	5 80,5 = sehr gut
Lösungsqualität (10%)	1 73,2 = gut	5 67,1 = befriedigend	4 67,7 = befriedigend	7 66,9 = befriedigend
Kommunikationsqualität (20%)	1 84,6 = sehr gut	5 78,7 = gut	6 78,1 = gut	3 82,2 = sehr gut
Wartezeiten (15%)	1 74,7 = gut	2 71,3 = gut	4 66,9 = befriedigend	5 64,3 = befriedigend
Qualität des Umfeldes (10%)	4 87,2 = sehr gut	1 90,3 = sehr gut	2 89,6 = sehr gut	3 89,3 = sehr gut
Zusatzservices (5%)	3 85,2 = sehr gut	7 77,7 = gut	1 88,8 = sehr gut	5 81,0 = sehr gut
Beratungserlebnis (5%)	1 67,5 = befriedigend	4 60,8 = befriedigend	5 59,6 = ausreichend	2 63,8 = befriedigend
Angebot (15%)	2 88,7 = sehr gut	1 89,1 = sehr gut	4 85,8 = sehr gut	3 86,2 = sehr gut
<b>Gesamt (100%)</b>	<b>1 82,3 = sehr gut</b>	<b>2 78,4 = gut</b>	<b>3 78,3 = gut</b>	<b>4 78,0 = gut</b>

Punkteschlüssel: 100,0-80,0 Punkte = sehr gut; 79,9-70,0 Punkte = gut; 69,9-60,0 Punkte = befriedigend; 59,9-40,0 Punkte = ausreichend; 39,9-0,0 Punkte = mangelhaft

### Unser Fazit

Obi überzeugt als einziger Baumarkt mit der Testnote „sehr gut“. Die Mitarbeiter sind freundlich, motiviert und gehen aktiv auf Kunden zu. Ein weiterer Pluspunkt: vergleichsweise kurze Wartezeiten!

Hornbach punktet mit dem besten Angebot, etwa durch die größte Auswahl von Farben und Fliesen. Wer es eilig hat: Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beratung war in den Hornbach-Filialen am kürzesten.

Der Testsieger Hellweg aus dem Jahr 2017 rückt von Platz eins auf Platz drei. Nach wie vor überzeugt der Markt aber mit kompetentem Personal. In Sachen Zusatzservice belegt der Markt den ersten Platz.

In Sachen Angebot schließen BayWa Bau- und Gartenzentren mit der Testnote „sehr gut“ ab. Die Lösungsqualität im Rahmen der Beratung fällt dagegen nur befriedigend aus. Gesamturteil: gut.



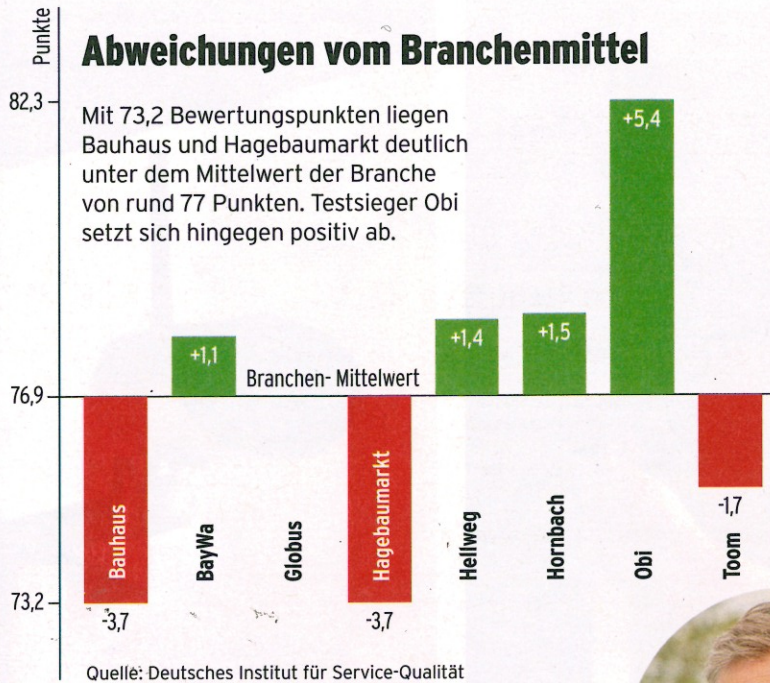
## Convenience

Der Baumarkttest 2019 zeigt einmal mehr, wie eng die Wettbewerber beieinanderliegen. Ein Beweis dafür, dass der Convenience-Gedanke sich mehr und mehr durchsetzt. Beim Sieger Obi sind es die motivierten Mitarbeiter, der letztplatzierte Hagebaumarkt punktet mit Zusatzservice und Angebot. Ob das eine oder andere Servicemodul zum Zünglein an der Waage wird, ist und bleibt eine individuelle Entscheidung jedes einzelnen Kunden.

Markus Howest,  
Chefredakteur



## Abweichungen vom Branchenmittel



Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

„Der Mitarbeiter gab sich viel Mühe, mich zu beraten. Auch meine Beschwerde nahm er freundlich entgegen. Dabei nahm er sich Zeit für mein Anliegen und überzeugte mit einer fachgerechten Antwort.“ (Obi)

„Ich wurde gut beraten. Auf der riesigen Verkaufsfläche konnte ich mich dank der Schilder gut orientieren.“ (Hornbach)

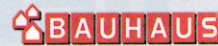


5

6

7

8



Kriterium	(Gewichtung)	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
Beratungskompetenz	(20%)	7	77,1 = gut	2	85,3 = sehr gut	4	82,2 = sehr gut	8	76,6 = gut
Lösungsqualität	(10%)	3	70,7 = gut	2	71,7 = gut	8	62,4 = befriedigend	6	66,9 = befriedigend
Kommunikationsqualität	(20%)	2	82,6 = sehr gut	4	80,3 = sehr gut	7	76,9 = gut	8	76,0 = gut
Wartezeiten	(15%)	3	70,2 = gut	8	56,5 = ausreichend	6	59,6 = ausreichend	7	57,4 = ausreichend
Qualität des Umfeldes	(10%)	5	83,3 = sehr gut	8	74,3 = gut	7	79,5 = gut	6	79,7 = gut
Zusatzservices	(5%)	8	74,8 = gut	6	80,4 = sehr gut	4	82,9 = sehr gut	2	85,8 = sehr gut
Beratungserlebnis	(5%)	6	59,2 = ausreichend	2	63,8 = befriedigend	7	57,1 = ausreichend	8	55,4 = ausreichend
Angebot	(15%)	6	81,9 = sehr gut	7	78,7 = gut	8	75,2 = gut	5	82,3 = sehr gut
<b>Gesamt</b>	<b>(100%)</b>	<b>5</b>	<b>76,9 = gut</b>	<b>6</b>	<b>75,2 = gut</b>	<b>7</b>	<b>73,2 = gut</b>	<b>8</b>	<b>73,2 = gut</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, die keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

**Beratungskompetenz sowie aktive Mitarbeiter sorgen bei Globus Baumärkten für eine gute Beratung. Im Bereich Kompetenz und Zusatzservices hat die Konkurrenz jedoch die Nase weiter vorne.**

**Gut zu wissen: Nach dem Testsieger hat Toom die beste Beratung. Allerdings müssen Sie dafür im Durchschnitt die längste Wartezeit in Kauf nehmen. Im Test landet die Baumarktkette so auf Rang 6.**

**Zusatzservices sowie die Beratungskompetenz bei Bauhaus überzeugen. Das Angebot ist gut, die Wartezeit bis zur Beratung ist zu lang. Auch gingen die Mitarbeiter im Test kaum individuell auf den Kunden ein.**

**Von allen getesteten Baumärkten bieten Hagebaumärkte nach Hellweg den besten Zusatzservice an. Auch das Angebot ist sehr gut. Geht es um Wartezeiten, besteht allerdings noch großer Verbesserungsbedarf.**