

Bau- und Heimwerkermärkte erreichen höchste Kundenzufriedenheit seit 15 Jahren – Hornbach auf Spitzenplatz



Mainz, 1. Dezember 2011. Die Kundenzufriedenheit im DIY-Bereich erreicht 2011 das höchste Niveau seit 15 Jahren. Mit einem Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,45 legt die Branche gegenüber dem Vorjahr um drei Basispunkte leicht zu. Der Zufriedenheitswert im Vorjahr lag bei 2,48.

Überdurchschnittlich positiv haben sich die Kriterien Verfügbarkeit von Mitarbeitern und fachliche Beratung entwickelt. Neben den Aspekten Serviceleistungen und Sonderangebotsaktionen hat sich auch die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter weiter verbessert. „Mit der Zufriedenheitsnote von 2,47 wird die Mitarbeiterfreundlichkeit im DIY-Bereich so gut bewertet wie in keinem Jahr zuvor seit Beginn der Branchenmessungen für Baumärkte 1993“, erklärte Studienleiter Matthias Metje vom Münchner Forschungsinstitut ServiceBarometer AG anlässlich des 12. internationalen BHB-Baumarktkongresses.

In der Mainzer Rheingoldhalle stellte Metje die aktuellen Branchenergebnisse aus dem Kundenmonitor Deutschland vor. Die jährliche Benchmarkstudie gilt als umfassendste Langzeitstudie zur Messung der Kundenzufriedenheit in Deutschland. In diesem Jahr wurden insgesamt über 36.000 Interviews zu Anbietern aus 30 Branchen geführt. Zur Branche Bau- und Heimwerkermärkte liegen über 6.100 Kundenurteile vor.

Den Spitzenplatz in der diesjährigen Zufriedenheitsmessung der Branche hat sich Hornbach gesichert (Mittelwert 2,24). Hornbach konnte Globus Baumarkt (2,37) damit erstmals seit mehreren Jahren etwas auf Abstand halten. Eine überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit erreichen daneben Bauhaus (2,38) und Hagebau (2,40).

Weitere Informationen finden Sie im beigefügten Serviceprofil sowie auf der Studienwebsite www.kundenmonitor.de.

Der 12. internationale BHB-Baumarktkongress findet unter dem Motto „Trend trifft Praxis!“ am 1. und 2. Dezember 2011 in den Mainzer Rheingoldhallen statt: www.baumarktkongress.de

Kundenmonitor Deutschland

Die branchenübergreifende Benchmarkingstudie Kundenmonitor Deutschland ist Anfang der neunziger Jahre aus der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Thema Dienstleistungsqualität entstanden und gilt als die umfassendste Langzeitstudie zur Messung der Kundenzufriedenheit in Deutschland. In der zwanzigsten Ausgabe des Kundenmonitor Deutschland wurden in der Zeit vom 10. August 2010 bis 11. August 2011 insgesamt über 36.000 Interviews zu Anbietern aus 30 Branchen geführt. Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland ist die *ServiceBarometer AG*, München.

Pressekontakt:

Dr. Matthias Metje
ServiceBarometer AG
Gottfried-Keller-Straße 12
81245 München
Telefon: 089 / 89 66 69-18
E-Mail: matthias.metje@servicebarometer.de

www.servicebarometer.de