





# Baumärkte im Test

	 <b>Hornbach</b> Es gibt immer was zu tun.	 <b>Obi</b>	 <b>Jumbo</b> DO IT · DECO · GARDEN	 <b>Migros do it</b> DO IT + GARDEN	 <b>Bauhaus</b> MIGROS	 <b>Coop Bau + Hobby</b>
<b>Preis beide Einkäufe</b>	<b>123.75</b>	<b>159.–</b>	<b>164.15</b>	<b>122.60</b>	<b>139.25</b>	<b>157.–</b>
Filialen	Littau LU, Galgenen SZ	Volketswil ZH (zweimal)	Emmenbrücke LU, Dietlikon ZH	Ebikon LU, Wädenswil ZH	Schlieren ZH (zweimal)	Trimbach SO, Thalwil ZH
<b>Note Kauf 1: Tablar (35%)</b>	<b>3.7</b>	<b>4.6</b>	<b>4.9</b>	<b>3.4</b>	<b>4.0</b>	<b>2.7</b>
Betreuung/Beratung im Laden Material und Hilfsmittel gekauft	3.3 4.0	4.8 4.5	5.5 4.5	4.0 3.0	4.8 3.5	3.0 2.5
Kommentar zu Kauf Tablar	+ Masse korrekt, höhen-verstellbar – eher weiches Brett, kein Material zum Abrunden, wackeliges Winkelsystem	+ gutes Brett, korrekte Masse – spitze Ecken, fürs Abrunden ungeeignetes Schleifpapier	+ gutes Brett, korrekte Masse – spitze Ecken, fürs Abrunden ungeeignetes Schleifpapier	+ korrekte Masse – weiches Brett, verzogen, kein Material zum Abrunden, zu schwache Winkel	+ gutes Brett, korrekte Masse, höhenverstellbar – lottriges Winkelsystem, zu kurze Schrauben	+ korrekte Masse, massive Winkel – relativ weiches Brett, zu kurze Schrauben (Verletzungsgefahr!)
<b>Note Kauf 2: Wandfarbe (35%)</b>	<b>4.9</b>	<b>4.3</b>	<b>3.9</b>	<b>4.9</b>	<b>4.3</b>	<b>3.5</b>
Betreuung/Beratung im Laden Material und Hilfsmittel gekauft	5.0 4.8	5.5 3.5	5.3 3.0	4.0 5.5	5.0 3.8	3.5 3.5
Kommentar zu Kauf Wandfarbe	+ korrekter Farbton, gute Hilfsmittel und Abdeckpapier – lange Trockenzeit Sperrgrund	+ abwaschbarer Anstrich, gute Hilfsmittel – starker Glanz, kein Sperrgrund (Filzstift drückt durch)	+ korrekter Farbton – unnötige Hilfsmittel (Roller für glatte Flächen), schlechte Pinsel, kein Sperrgrund	+ Farbton und Menge korrekt, Spray zum Überdecken der Filzstiftspuren, vollständige Hilfsmittel – eher dünne Abdeckfolie	+ korrekter Farbton, gute Hilfsmittel – kein Sperrgrund (Filzstift drückt durch)	+ korrekter Farbton, rutschfeste Abdeckfolie – kein Isoliergrund, keine Spachtelmasse, kein Rührholz
<b>Zwischenergebnis 1+2 (70%)</b>	<b>4.3</b>	<b>4.5</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.1</b>	<b>3.1</b>
Betreuung/Beratung im Laden Material und Hilfsmittel gekauft	4.1 4.4	5.1 4.0	5.4 3.8	4.0 4.3	4.9 3.6	3.3 3.0
Kommentare zu Betreuung und Beratung in den Filialen	in einer Filiale ungenügend und unaufmerksam, in der zweiten fachkundig	in einer Filiale unfähig, den Bedarf zu verstehen, in der anderen kompetent	bei beiden Filialbesuchen serviceorientiert und kompetent	bei beiden Besuchen nur genügend, zu einmal zu wenig kompetent und einmal personell unterdotiert	einmal zu wenig fokussiert, einmal kunden-orientiert und professionell	Beratung oberflächlich, desinteressiert, kühl; 2. Filiale: Berater an seinem ersten Arbeitstag alleine
<b>Beratung/Kauf Telefon (10%)</b>	<b>4.9</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>5.5</b>	<b>4.6</b>	<b>5.7</b>
Betreuung/Beratung (Telefon) Material und Hilfsmittel gekauft	4.0 5.5	4.8 4.5	4.8 4.5	5.5 5.5	4.8 4.5	5.5 5.8
<b>Service/Infrastruktur (20%)</b>	<b>5.2</b>	<b>3.9</b>	<b>4.2</b>	<b>3.8</b>	<b>3.5</b>	<b>4.3</b>
Besuchte Filialen (25%)	4.9	5.3	5.1	5.4	4.6	4.9
Service generell (25%)	5.5	4.0	3.3	2.5	4.5	2.5
Service Telefonanruf (10%)	4.0	4.0	3.5	6.0	4.3	5.0
Bewertung Homepage (40%)	5.5	3.0	4.5	3.0	2.0	5.0
<b>Gesamtnote</b>	<b>4.5</b>	<b>4.4</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.0</b>	<b>3.6</b>
<b>Gesamturteil</b>	<b>Genügend</b>	<b>Genügend</b>	<b>Genügend</b>	<b>Genügend</b>	<b>Genügend</b>	<b>Ungenügend</b>