

Die Service-Wüste lebt

SZ-Leser machten ihrem Ärger über inkompetente Telefonberatung und schlechten Kundenservice Luft

Von Problemen mit Telekommunikations-Unternehmen bis hin zum richtigen Umgang mit Handwerkerhängeln gingen die Fragen am SZ-Ratgeber-Telefon. Experten der Verbraucherzentrale des Saarlandes berieten die SZ-Leser zum Thema „Service und Dienstleistungen“.

Saarbrücken. Jeder hat es schon mal erlebt: Eigentlich ist es eine ganz einfache Frage wie „Warum ist meine Telefonrechnung dieses Mal so viel höher als sonst?“. Der Versuch, eine Auskunft beim Anbieter zu bekommen, wird zum Irrweg durch die Servicewüste. Mehrere Anrufe sind nötig, jedes Mal meldet sich ein anderer Mitarbeiter an der Service-Hotline, dem man alles schon wieder erklären muss. Keine klaren Antworten oder widersprüchliche Auskünfte, Zusagen, die nicht gehalten werden, und am Ende flattert eine Mahnung ins Haus, die der genervte, aber redliche Bürger dann doch bezahlt, um die Angelegenheit endlich abhaken zu können.

Diese nervtötenden Versuche, Lösungen über eine Service-Hotline zu bekommen, waren auch ein großes Thema beim SZ-Ratgeber-Telefon.



Matthias Wafzig und Tomas Weis von der Verbraucherzentrale des Saarlandes standen den SZ-Lesern Rede und Antwort. „Viele Anbieter stellen zu meist keine kompetenten Ansprechpartner zur Verfügung. Es werden Hotlines angeboten, die oftmals dem Verbraucher nicht weiterhelfen können, da die entsprechenden Gesprächspartner entweder nicht über die nötige Befugnis oder die notwendige Kompetenz verfügen“, sagt Matthias Wafzig. In einem Fall konnten Vater und Tochter, die bei verschiedenen Telefonanbietern unter Vertrag waren, sich einfach nicht gegenseitig anrufen, eine Verbindung kam nicht zustande. Die Beschwerde bei einem Anbieter führte nur dazu, dass dieser dem anderen Anbieter die Schuld gab. „Wir haben dem Mann geraten,

beiden Firmen schriftlich die Störung zu melden. Sollte kein befriedigendes Ergebnis erfolgen, dann ist es besser, bei uns zu einem Beratungstermin vorbeizuschauen, um den Fall im Detail zu besprechen und Lösungen zu finden.“

Ein ebenso großes Problem sei es, dass Kunden sich nach dem Kauf eines Produktes allein gelassen fühlen, so die Ex-



Nicht jeder, der als Berater einer Service-Hotline arbeitet, weiß auch, wovon er redet. Das bestätigen die Leser mit ihren Fallbeispielen am SZ-Ratgeber-Telefon.

Foto: dpa

perten. Eine Dame erzählte, dass sie einen Fernseher in einem Supermarkt gekauft hatte, und nach zwei Wochen der erste Defekt auftrat. Der Supermarkt verweigerte jede Unterstützung und verwies auf den Reparaturservice, der sich erst nach vier Wochen meldete. Eine Woche

darauf trat derselbe Fehler wieder auf. Eine Rückgabe des Fernsehers wurde nicht eingeräumt. „Die Kunden wünschen sich kürzere Wege bei Rückfragen und Problemen mit dem Produkt und entsprechende Information“, sagt Tomas Weis. Hinzu komme, dass sich leider

immer mehr Unternehmen auf das Internet verlassen und verweisen: Informationen finden Sie unter „www.musterfirma.de“. „Aber nach wie vor gibt es viele Verbraucher, die dieses Medium nicht nutzen (können) und mit ihren Fragen dann alleine stehen.“ red/eku

Handwerk zu SZ-Aktion: Ohr am Kunden – Metermaß in der Hand

HWK-Hauptgeschäftsführer Georg Brenner nimmt Stellung zu „Saarlands Bester Service“

Das saarländische Handwerk wirbt derzeit mit Meister-Arbeit als „Wirtschaftsmacht von nebenan“: 12 000 Betriebe, 73 000 Beschäftigte, 5,5 Milliarden Euro Jahresumsatz. Und wie sieht es mit Kundenservice in den Saar-Handwerksbetrieben aus? Georg Brenner (Foto: HWK), Hauptgeschäftsführer der Handwerkskammer (HWK) Saar, unterstützt die SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ und nimmt dabei auch zu kritischen Verbraucherfragen Stellung.

Saarbrücken. „Handwerksbetriebe werden auf Dauer nur Kunden gewinnen, wenn die Service-Qualität stimmt“, sagt Brenner: „Es ist aber ein absolutes Fehlurteil, zu glauben, dass Handwerker überwiegend unpünktlich sind und keine ordentliche Arbeit abliefern. Das Gegenteil ist der Fall“. So hätten Untersuchungen von Unternehmensberatern im Handwerk ergeben, dass 70 Prozent aller Neukunden der Handwerksbetriebe auf Grund von Empfehlungen kämen. Kurzum: Guter Kundenservice

spricht sich herum, schlechter aber auch. „Gerade für das Handwerk ist die Service-Qualität ein ganz entscheidender Faktor“, betont Brenner.

Auf seinem Schreibtisch steht eine Handwerker-Skulptur mit Ohr am Kunden, Metermaß in der Hand und Notizkalender in der Tasche. Eine tägliche Herausforderung sieht der HWK-Hauptgeschäftsführer darin, dass Handwerker in der Regel erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen nah am Kunden erbringen müssen. Sein jüngst selbst erlebtes Beispiel für guten Kundenservice: Ein Möbelschreiner, der ihm nicht nur ein passgenaues Bücher- und neues Gewürzregal für die heimische Küche geliefert hat, sondern ihm vor Ort auch noch fantasievolle Vorschläge für eine bessere Platzierung der Regale machte. „Die Ratschläge wurden umgesetzt und zeigten: Eingebachte Erfahrung, das ist es, was einen guten Fachbetrieb auszeichnet.“ Mängelrügen, Nachbesserungen und Gewährleistungsansprüche sind laut Brenner die absolute Ausnahme im Saar-Handwerk, kom-

men aber wohl in allen Branchen mal vor. „Nicht jede gewünschte Gewährleistung ist berechtigt, aber nicht jede Gewährleistung ist auch unberechtigt“, gesteht der HWK-Hauptgeschäftsführer zu: „Ein guter Dienstleister kann die Fälle genau unterscheiden und dann jeweils richtig handeln.“

Besonders wichtig, so Brenner, sind Terminabsprachen im Handwerk. „Es gibt nichts Ärgerlicheres, als dass sich ein Kunde frei nimmt, ab morgens um acht Uhr auf den Handwerker wartet, und der



Georg Brenner

kommt dann nicht“, sagt er. Sollte eine Terminverschiebung wegen eines dringenden Falles anderswo unvermeidlich sein, müsse der Kunde zumindest am Tag vorher darüber informiert werden. Wo es nicht sowieso gut erreichbare telefonische 24-Stunden-Hotlines gebe (wie bei Heizungsbauern, Kanalreinigern und Schlüsseldiensten),

sollten Handwerker wenigstens tagsüber auf das Handy des Chefs umstellen, wenn das Firmentelefon mal verwaist ist.

In der Aus- und Weiterbildung von Handwerkern wird laut Brenner auf solche wichtigen Details beim kundenfreundlichen Service immer mehr Wert gelegt. Der HWK-Hauptgeschäftsführer verweist zudem darauf, dass es in Bauhandwerksbetrieben schon Qualitäts-Sterne und in manchen anderen Branchen Qualitätssiegel gibt, an denen sich ein Kunde orientieren kann. Eine hohe Kunden-Empfehlungsquote spreche aber auch so für sich. „Und ein Handwerker mit Meisterbrief ist an sich schon ein Qualitätssiegel“, sagt Brenner.

Für die neue SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ will die Handwerkskammer des Saarlandes auch in ihrer eigenen Handwerkszeitung aufmerksam machen. HWK-Hauptgeschäftsführer Brenner: „Wir werden alle Betriebe dazu aufrufen, sich an der Aktion zu beteiligen, weil wir sehr viel davon halten.“ ulo

Jetzt abstimmen und Kurzurlaub gewinnen

Saarbrücken. Ihre Meinung ist gefragt! Helfen Sie dabei, die saarländischen Unternehmen zu beurteilen. Abstimmen können Sie bei den teilnehmenden Unternehmen vor Ort oder im Internet unter: www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice. Stimmen Sie jetzt ab und gewinnen Sie einen Wochenend- oder Kurzwochenaufenthalt in einem von ausgewählten deutschen Ländl-Ferienparks, inklusive Komfort-Paket. red

Im Internet:

www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice

AUF EINEN BLICK

Infos zu „Saarlands Bester Service“ gibt es natürlich kostenlos und unverbindlich bei Ihrer Saarbrücker Zeitung unter Tel. (06 81) 502 55 30 oder per E-Mail an die Adresse besterservice@sz-sb.de. **Weitere Infos** zur Aktion im Internet unter www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice.