



Bei der gestrigen Auflage der Reihe „Merkur im Dialog“ ging es im Mehrgenerationenhaus rund um das Thema guter Service. Die Teilnehmer waren allesamt der Meinung, dass Freundlichkeit und gute Kommunikation wichtige Aspekte in der Dienstleistungsbranche sind. Fotos: Jörg Jacobi

Zufriedene Kunden kommen immer wieder

Service ist ein Schlüssel für den Geschäftserfolg

Die Kunden müssen sich in den Geschäften gut angenommen fühlen. Mit „Freundlichkeit“ und „guter Kommunikation“ kamen gestern bei der Gesprächsrunde „Merkur im Dialog“ im Mehrgenerationenhaus wichtige Aspekte eines kostenlosen Service zur Sprache.

Von Merkur-Mitarbeiter Fritz Schäfer

Zweibrücken. Freundlichkeit, dem Kunden zuhören, ihm das Gefühl geben, dass er gut aufgehoben ist – diese Punkte zählte Bernhard Schneider bei der Gesprächsrunde „Merkur im Dialog“ gestern als Punkte für guten Service auf. Diese Dinge kosten die Geschäftsleute und ihre Mitarbeiter auch nichts. „Das sind einfache Anstandsregeln. Das ist eine Erziehungssache.“

Die gestrige Debatte war eingebettet in die Aktion „Bester Service 2010“: Mit ihr möchte der Pfälzische Merkur die Geschäfte zu mehr Service animieren. Genau das ist nach Meinung von Manfred Hilgert auch eine Notwendigkeit: „Wenn der Service stimmt, machen die Geschäfte mehr Umsatz.“ Deshalb sei es eine Dummheit, „keinen Service zu bieten“. Denn bei mangelhafter Dienstleistung blieben die Kunden weg.

Ohne Namen zu nennen, beschrieb Hilgert Beispiele für verbesserungswürdiges Verhalten in inhabergeführten Geschäften, aber auch Gegenbeispiele aus solchen. „Wenn der Kunde zufrieden mit einem Geschäft ist, geht er auch wieder hin. Auch wenn es vielleicht etwas mehr kostet“, stimmte Horst Hartmann dem zu.

Auch Horst Hartmann nannte ein Beispiel, wie er gut bedient wurde. Doch für Hilgert war dieser Service nur etwas, wozu das Geschäft „gesetzlich verpflichtet“ ist. Hilgert empfahl in der Diskussionsrunde den inhabergeführten Geschäften, sich ein Beispiel an den Filialisten zu nehmen. „Dort bekomme ich bei der Rückgabe eines Artikels das Geld zurück. In einem Einzel-

handelsgeschäft einen Gutschein.“

„Man sollte meinen, dass die kleinen Geschäfte flexibler auf die Kunden reagieren. Aber anscheinend ist es nicht so“, sagte Bernhard Schneider. Vielleicht werden die besser geschult, mutmaßte Hilgert. Wobei Hildegard Schuldt bei einer Verkäuferin auch eine richtige Beratung wünscht. Bei einem Einkauf möchte Hannelore Schuldt auch ordentlich beraten werden. „Das können ungelernete Verkäuferinnen mit einem 400-Euro-Job nicht leisten.“ Auch das sei Service.

Einheitliche Öffnungszeiten, freies Parken und ein ansprechendes Angebot zählte Klaus Lohse als Servicepunkte auf. „Wenn morgens um neun Uhr die Leute in der Stadt sind, sind dort viele Geschäfte zu. Dann fahren die Kunden gleich wieder raus auf die grüne Wiese, wo sie auch kein ‚Eintrittsgeld‘ zahlen.“

Nach Meinung von Hannelore Schuldt fehlen in Zweibrücken bestimmte Geschäfte. Lohse: „Wir haben zwar einige Textilgeschäfte. Aber die mit dem richtigen Schick fehlen.“ Hannelore Schuldt vermisst das Angebot der früheren Kaufhalle. „Da gab es viele

kleine Dinge zu kaufen.“ Und es habe ideal an der Bushaltestelle gelegen. „Das ist für ältere Menschen wichtig.“ Wenn ein Kunde einige Male vergebens in die Einkaufsstadt gefahren sei, komme er nicht mehr wieder, meinte Klaus Lohse.

Für Manfred Hilgert gehört zum Service einer Stadt zum Beispiel auch, dass in der Fußgängerzone Spielgeräte stehen. „Da gehe ich dann lieber hin, als in eine andere Stadt.“ In der Runde wurde deutlich, dass die Zufriedenheit der Kunden von kleinen und großen Dingen abhängt.

„Service ist zeitlos“, war die einheitliche Auffassung in der Gesprächsrunde. Wobei Hilgert feststellte, dass „Höflichkeit“ im Allgemeinen abgenommen habe. „Das gilt aber nicht nur für die Menschen hinter der Theke. Das gilt auch für Menschen vor der Theke.“ Wer sich in einem Schuhgeschäft 20 Paar Sportschuhe zeigen lässt und sie dann in einem anderen Laden kauft, wo sie billiger seien und es keine Beratung gebe, der verhalte sich auch nicht korrekt. Nach Meinung Schneiders sei der Egoismus eine Ursache für das unsolidarische Verhalten. Am Ende fehle dann der Service-Geist.

Merkur im Dialog



Bernhard Schneider will, dass Verkäufer gut zuhören.



Hannelore Schuldt vermisst gute Geschäfte in der Stadt.