

„Vertrauen unendlich wichtig“

Service-Check Geschäftsleute spüren Kundenzufriedenheit nach

Kempten Das Gegenteil von Kundenvertrauen ist Misstrauen. Und dieses ist stark angestiegen, stellt der Marketingspezialist Norbert Beck fest, seitdem er 100.000 Kundenbefragungen pro Jahr auswertet. Da Kunden aber Vertrauen „unendlich wichtig“ sei, sollten Geschäftsleute unbedingt wissen, ob es ihnen und ihrem Personal entgegengebracht wird. Um dies zu überprüfen, bietet er einen Service-Check in Zusammenarbeit mit dem City-Management und der *Allgäuer Zeitung* an.

Unzufriedene Kunden reagieren oft ganz einfach: Sie bleiben weg. Daher müssen Geschäftsleute laut Beck der Kundenzufriedenheit aktiv nachspüren: Das einfachste sei eine Kundenumfrage einmal pro

Jahr. Diesen Weg geht bereits Claudia Edelmann vom gleichnamigen Brillengeschäft: „Wir schreiben alle Kunden an, bevor die Garantie erlischt“, damit sie für einen Käufer noch rechtzeitig reagieren könne.

Im Lebensmittelhandel ist der Zufriedenheit von Kunden oft schwer nachzuspüren, weiß Thomas Kunkel als Chef eines Rewe-Marktes. „Letzter Kontakt zum Kunden ist die Kasse und da soll es schnell, schnell gehen.“ Die Handelskette lässt daher einmal im Jahr jeden Markt von einem externen Unternehmen auf die Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit oder auch die Sortimentsauswahl untersuchen.

Für Heike Lupfer von Juwelier Müller ist es das Wichtigste, dass

der Service mit detaillierten Fachkenntnissen des Personals und einer Werkstatt im Geschäft gleich beim ersten Kontakt „topp ist, da viele Kunden zu uns ja nicht zehnmal im Jahr, sondern nur zu bestimmten Anlässen kommen“.

Mit Fragebögen oder Anrufen nach einem Werkstattbesuch spürt Melanie Theisen vom Autohaus Brosch nach, ob der Kundenservice funktioniert. „Bei uns sind Pünktlichkeit und Kostentransparenz bedeutende Faktoren.“ Sie ist immer offen für Ideen, wie die Kundenzufriedenheit verbessert werden kann.

Beim Service-Check stellen sich interessierte Geschäfte dem Votum ihrer Kunden und können aus dem Ergebnis Strategien ableiten. (jan)



Mehr als 160 Händler, und Gewerbetreibende aus Kempten und dem Altlandkreis interessierten sich beim Auftakt zum „Service-Check“ im Allgäuer Medienzentrum für die Thesen des Marketingspezialisten Norbert Beck.

Foto: Hermann Ernst



Claudia Edelmann



Heike Lupfer



Thomas Kunkel



Melanie Theisen