

„Service perfekt“: Resonanz überwältigend

WIRTSCHAFT 107 Unternehmen aus der Region nehmen an der OZ-Aktion teil und lassen sich beurteilen

Die Befragung in Kooperation mit der Firma Metatrain soll Aufschluss über die Kundenzufriedenheit geben. Es kann in den Geschäften oder online abgestimmt werden.

VON EDGAR BEHRENDT

OSTFRIESLAND - „Phänomenal. Da haben wir ein Thema getroffen, das in unserer Region auf einen enormen Anklang stößt“, zieht Uwe Boden, Leiter Geschäftskunden der Zeitungsgruppe Ostfriesland (ZGO), eine Zwischenbilanz für „Service perfekt“. 107 Unternehmen aus Ostfriesland und darüber hinaus – aus dem Emsland, aus Apen und Westerstede – beteiligen sich an der Aktion. Sie soll ihnen Aufschlüsse darüber geben, wie zufrieden die Kunden mit ihrem Angebot und speziell mit ihrem Service sind.

„Viele Unternehmen konzentrieren sich zu sehr auf ihre Produkte, vernachlässigen es aber, ihren Kunden auch einen guten Service anzubieten“, hatte der Geschäftsführer der Firma Metatrain bei der Vorstellung der Kampagne erklärt. Mit seinem Bruder Johann hat er in den vergangenen Jahren eine Strategie entwickelt, die Kundenzufriedenheit über eine kurze Umfrage zu mes-



Johann Wilhelm Ennen kaufte gestern im Modehaus de Buhr in Remels ein – rechts Mitarbeiterin Jessica Janssen – und bewertete anschließend auf einem Fragebogen, wie zufrieden er vor allem mit dem Service war.

BILD: BEHRENDT

sen (Infokasten). Jeder kann dabei selbst entscheiden, ob er anonym bleiben möchte. Er kann in den Geschäften einen Coupon ausfüllen und in eine Box werfen oder online abstimmen – auf der Seite der OZ (oz-online.de) oder, falls vorhanden, auf der jeweiligen Firmenhomepage. Wer seinen Namen nennt, hat dabei den Vorteil, auto-

matisch an einer Verlosung teilzunehmen und einen von fünf Warengutscheinen à 100 Euro gewinnen zu können.

Viele Kunden haben von der Möglichkeit, ihre Meinung kundzutun, beispielsweise im Modehaus de Buhr in Remels Gebrauch gemacht: „Ich bin sehr überrascht, wie viele schon mitge-

macht haben“, sagte Hilko de Buhr. Die bisherige Ausbeute: vier bis oben gefüllte Coupon-Boxen. Nach Abschluss der Aktion – am 7. April – erhofft sich der Geschäftsführer unter anderem Meinungen zur Ladenstruktur und zum Aufbau der Sortimente: „Auf diese Weise können wir den Kunden ins Boot holen – und erfahren, ob wir unsere

Entscheidungen richtig getroffen haben.“ Auf das Ergebnis zu warten findet de Buhr „superspannend“. Er hofft auf ein gutes Feedback. „Schließlich sind zufriedene Kunden die beste Werbung.“

Am 24. April wird sich seine Spannung auflösen. Dann findet die Abschlussveranstaltung im Landhaus Oltmanns in Neermoor statt. Je-

Die Umfrage

Die zentrale Frage bei „Service perfekt“, die Kunden noch bis zum 7. April in den Geschäften oder online beantworten können, lautet: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?

Die Bewertung erfolgt auf einer Skala von 0 (niemals) bis 10 (begeistert). Weitere Fragen sind: Was waren die wichtigsten Gründe (Qualität, Beratung, Rabatte)? Und welche Verbesserungen wünschen Sie sich?

Die 107 Unternehmen, die an „Service perfekt“ teilnehmen, werden in einer großen Verlagsbeilage in der Ostfriesen-Zeitung vorgestellt. Diese erscheint mit der morgigen Ausgabe.

des Unternehmens, das mehr als 30 Bewertungen bekommen hat, erhält ein Zertifikat, das unter anderem eine anonymisierte Übersicht über Kommentare und Verbesserungsvorschläge enthält. Alles wird in einem Umschlag übergeben. „Kein Unternehmen muss die Bekanntgabe schlechter Bewertungen fürchten“, sagt Uwe Boden.