

Vier "Könige" machen Kunden besonders froh

Neue Auszeichnung an Unternehmen übergeben

Jürgen Knopp

Eichstätt (kno) Der Landkreis Eichstätt, die gesamte Region 10 gar, hat einen neuen Preis für besonders qualitätsorientierte Unternehmer: den "Kundenkönig". Vergeben wird das mächtige Trum aus Edelstahl, das ein "K" mit einer Krone darüber darstellt, von Purventis, einer Unternehmensberatungsfirma aus Ingolstadt, und der D-Akademie aus München, die hauptsächlich Kommunikationsseminare anbietet. In einer Studie "Kunde oder König in der Region 10?" wurden 20 so genannte "Kundenkönige" herausgefiltert. Die Vier aus dem Landkreis bekamen ihren Preis gestern im Sitzungssaal des Eichstätter Rathauses überreicht. Ähnliche Veranstaltungen folgen noch in Ingolstadt, Neuburg und Pfaffenhofen.

Ausgezeichnet für besondere Kundenzufriedenheit wurden aus der Stadt Eichstätt das Autohaus Hornung und das Kommunikationsbüro Magenta 4. Über zwei weitere Trophäen durften sich das Einzelhandelsgeschäft Brandl aus Eitensheim und Pollin Electronic aus Pförring freuen. Elisabeth und Christoph Siedenhans zeigten sich wie die anderen Unternehmer höchst erfreut über die Auszeichnung. Das "K" werde so präsentiert, dass es die Kunden auch sehen können, sagten sie. Der Preis sei Ansporn, die Vertriebsqualität stetig zu verbessern.

Wie Andreas Schönauer von D-Akademie erläuterte, sollte die Untersuchung in erster Linie klären, ob der Begriff Servicewüste auch für die Region 10 zutreffe. Das Ergebnis sei durchaus positiv, so Schönauer. Bei den Noten für Vertriebsqualität läge die Region vor Großstädten wie München und Nürnberg. Mit dem "Serviceparadies" USA konnte unser Landstrich freilich auch nicht mithalten: Washington D.C. habe da schon noch die Nase vorn.

Die Studie, so Schönauer, bestehe aus drei Modulen: eine Umfrage bei insgesamt 411 Firmen, 422 Testkäufe in den Branchen Automobil-, Mobiltelefonhandel, Büroausstatter und Agenturen für Marketing, Werbung, Grafik, und schließlich die Befragung von rund 1000 Kunden.

Die Ergebnisse der Studie, so führte Schönauer weiter aus, seien in vielerlei Hinsicht bedeutsam: Die Innenansicht der Unternehmen entspräche nicht immer der Außenansicht der Kunden. Entgegen allen Unkenrufen seien die Kunden zufriedener als erwartet. So bewerteten die Unternehmer die Bedeutung des Kriteriums Preis mit der Note 1, also mit "sehr wichtig", während die Kunden zu einer 2 oder einer 3 tendierten. Bei Einzelhändlern legten die Kunden besonderen Wert auf lange und einheitliche Öffnungszeiten in Einkaufsstrassen. Die Unternehmer sähen dies jedoch anders.

Auch die Testkäufer bewerteten die Unternehmen überwiegend positiv, sagte Schönauer. Nur elf Prozent der aufgesuchten Firmen hätten den Anforderungen nicht gerecht werden können. 34 Prozent lagen über den Erwartungen, 55 Prozent im Anforderungsprofil. Ein interessanter Zusammenhang sei bei den Kriterien Führungsstil und Kundenzufriedenheit festzustellen: Unternehmen, die mehr Verantwortung auf ihre Mitarbeiter übertragen, überträfen die Erwartungen der Kunden häufiger als Firmen, die einen autokratischen Führungsstil bevorzugen.

Kundenkönige wurden die Unternehmen, die unter den besten zehn Prozent bei den Kundenbefragungen wie bei den Testkäufen zu finden waren. Schönauer bezeichnete die vier Geehrten als "Repräsentanten der sprudelnden Quellen der Region 10".

Oberbürgermeister Arnulf Neumeyer gratulierte den Firmenvertretern und sagte: "Es gibt keine Servicewüste, weder im Landkreis noch bundesweit." Der Preis sei Ansporn für die Firmen, die Hände nicht in den Schoß zu legen. Er zeige auch, dass die Kunden hier im allgemeinen gut behandelt würden.

28.04.2004 17:11