

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/80931/1667066/enttaeuschte-kunden-werden-meist-ignoriert-die-servicevalue-gmbh-untersucht-die-servicequalitaet-im> abgerufen werden.



Enttäuschte Kunden werden meist ignoriert

- Die ServiceValue GmbH untersucht die Servicequalität im deutschen Lebensmitteleinzelhandel

19.08.2010 - 10:00 Uhr, ServiceValue GmbH

Köln (ots) - Wer kennt es nicht, abgelaufene Produkte im Regal, verschimmeltes Obst und Gemüse in der Auslage oder falsch ausgezeichnete Preise und das große Erwachen an der Kasse - beim alltäglichen Einkauf im Lebensmitteleinzelhandel gibt es immer wieder Grund zur Beschwerde. Der Umgang mit der Kundenkritik lässt allerdings zu wünschen übrig: Jeder fünfte Supermarktkunde ist unzufrieden mit der Behandlung bei Beschwerden.

Dies zeigt unter anderem die aktuelle Untersuchung zur Servicequalität bei deutschen Supermärkten und Discountern der unabhängigen ServiceValue GmbH, für die 2.991 Kunden zu ihren Service-Erfahrungen beim Einkaufen befragt wurden.

Beschwerden enthalten wichtige Informationen. Jeder zweite Kunde bestätigt den Supermärkten Alnatura, Globus und Tegut einen sehr guten oder sogar ausgezeichneten Umgang mit Beschwerden - auch die Kulanz von Aldi Süd und Kaufland begeistert 45 Prozent der Kunden. Bei Norma, Kaiser's Tengelmann, Hit und Penny-Markt hingegen wird eine Beschwerdesituation kritisch beurteilt: knapp 30 Prozent der befragten Kunden sind unzufrieden. Schlusslicht ist Netto Marken-Discount: jeder dritte Kunde zeigt sich enttäuscht.

"Auch stark kundenorientierte Unternehmen haben immer einen gewissen Anteil von Kunden, die unzufrieden bleiben, eine Null-Fehler-Quote gibt es nicht, doch die Relation muss stimmen.", kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführender Gesellschafter der ServiceValue GmbH.

"Verbindlichkeit von Versprechen, enttäuschte Erwartungen und Kundenkritik müssen in ihrer gegenseitigen Abhängigkeit betrachtet werden."

So überrascht es nicht, dass die vorliegende Analyse auch bei der Zuverlässigkeit von Aussagen die drei Märkte Globus, Alnatura und Tegut im Kundenurteil vorne liegen, dicht gefolgt von Famila und Kaufland. Von den Anbietern mit einem relativ schlechten Beschwerdemanagement kann sich lediglich Hit im Ranking verbessern. Netto Marken-Discount, Norma und Kaiser's enttäuschen hingegen die Kunden mit ihren Leistungsversprechen: 30 Prozent äußern sich entsprechend unzufrieden.

"Im Lebensmitteleinzelhandel wird viel versprochen und wenig gehalten, nur wenige Anbieter können als glaubwürdig bezeichnet werden. Es scheint, dass viele Supermärkte und insbesondere die Discounter zu wenig auf ihre Kunden hören.", so Dr. Dethloff. "Die Händler verspielen eine große Chance, wenn sie Kundenkritik nicht ernst nehmen, denn der Umgang mit Beschwerden ist der größte Stellhebel für Kundenbindung."

Hintergrundinformationen

Die Presseinformation basiert auf einer repräsentativen Online-Befragung von Supermarkt- / Discounterkunden im Juni 2010. Insgesamt nahmen n = 2.991 Personen an der Untersuchung teil.

Die umfangreiche 300-seitige Benchmarkstudie zu Servicequalität und Servicewert von Supermärkten / Discountern mit ausführlichen Gesamtergebnissen sowie detaillierten Serviceprofilen der untersuchten Anbieter kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. <http://www.servicevalue.de/publikationen/>

Einzelne Grafiken werden den Presseredaktionen gerne zur Verfügung gestellt.

ServiceValue: Servicequalität gestalten - Unternehmenswert steigern
Die ServiceValue GmbH ist ein Analyse- und Beratungsunternehmen mit Fokus auf Servicequalität und Wert-Management. In einem ganzheitlichen Modell wird der Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter und Partner für ein Unternehmen gemessen, analysiert und dargestellt. Erklärtes Ziel ist dabei die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung der Servicequalität. Hierfür wird - soweit erforderlich - über eigene Wettbewerbsstudien die notwendige Faktenbasis gelegt.

Studienleitung
Stefan Heinisch

Tel. +49.(0)221.67 78 67 -20

E-Mail: S.Heinisch@ServiceValue.de Pressekontakt:

Sandra Gemein

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

D-50935 Köln

Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -50

E-Mail: S.Gemein@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de

Originaltext:

ServiceValue GmbH

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/80931/servicevalue-gmbh>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_80931.rss2