

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/75666/1674800/-der-kunde-ist-kein-koenig-mehr-buerger-sind-unzufrieden-mit-dienstleistungen> abgerufen werden.



"Der Kunde ist kein König mehr" Bürger sind unzufrieden mit Dienstleistungen

02.09.2010 - 09:00 Uhr, STIFTUNG FÜR ZUKUNFTSFRAGEN- eine Initiative von British American Tobacco

Hamburg (ots) - Guter Service ist im Handel der wichtigste Wettbewerbsfaktor. Diesen jedoch können viele Firmen und Dienstleister in Deutschland nicht bieten. Lediglich jeder vierte Deutsche (27%) glaubt, dass der Ausspruch "der Kunde ist König" heute noch zutrifft. Dieses geht aus einer aktuellen Untersuchung der Stiftung für Zukunftsfragen hervor, in der repräsentativ 2.000 Personen ab 14 Jahren in Deutschland befragt wurden.

Professor Dr. Ulrich Reinhardt sieht zwei wesentliche Gründe für die geringe Dienstleistungsorientierung: "Mit wachsendem Wohlstand unserer Gesellschaft haben sich auch die Ansprüche erhöht. Was vor 20 Jahren noch nicht erwartet wurde, wird heute fast vorausgesetzt. Daneben darf nicht vergessen werden, dass im Dienstleistungssektor oftmals schlecht bezahlt wird. Die Motivation der Mitarbeiter, sich unter diesen Umständen mit dem Thema "Service" auseinanderzusetzen und sich ständig zuvorkommend zu präsentieren, bleibt da manchmal auf der Strecke."

Dabei sollte der Bedeutung von gutem Service ein hoher Stellenwert beigemessen werden, denn unzufriedene Kunden zeigen sich konsequent: Werden sie unfreundlich bedient oder schlecht beraten, verlassen die Deutschen mehrheitlich das Geschäft (75%). Für Reinhardt sind diese Ergebnisse gesellschaftlich bedingt: "In Deutschland ist es üblich, eher das Negative, als das Positive wahrzunehmen. Wenn eine Dienstleistung zur vollen Zufriedenheit vorhanden ist, wird dieses als Normalzustand gesehen."

Es ist heute oftmals guter Service, der bestimmt, wo der Kunde einkauft, denn die Globalisierung der Wirtschaft hat Grundlagen geschaffen: Die Qualität von vergleichbaren Artikeln unterscheiden sich kaum noch voneinander, die Verfügbarkeit ist innerhalb kürzester Zeit garantiert und die Preise sind weitestgehend transparent. Für den Konsumenten sind daher die Faktoren Service und Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Kompetenz besonders wichtig. Die Erfüllung der Kundenwünsche ist heute entscheidend, wenn man zufriedene Kunden und Gäste binden möchte.

Pressekontakt:

Lena Peleikis

STIFTUNG FÜR ZUKUNFTSFRAGEN
Eine Initiative von British American Tobacco

e-mail: Lena_Peleikis@bat.com
phone: +49 40 4151 2264

<http://www.stiftungfuerzukunftsfragen.de>

Originaltext: STIFTUNG FÜR ZUKUNFTSFRAGEN- eine Initiative von British American Tobacco
Pressemappe: <http://www.presseportal.de/pm/75666/stiftung-fuer-zukunftsfragen-eine-initiative-von-british-american-tobacco>
Pressemappe als RSS: http://presseportal.de/rss/pm_75666.rss2