

hagebau: Konsument hat ein Recht auf erstklassiges Service

Utl: Mystery Shopper testen hagebau-VerkäuferInnen auf Herz und Nieren =

Wien (OTS) - Um seinen Kunden beste Beratung und bestes Service bieten zu können, lässt hagebau seine Märkte regelmäßig von Mystery Shoppern aufsuchen. Die von ACNielsen durchgeführten Untersuchungen sind Ausgangspunkt für weitreichende Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen. "Wir führen diese Studien nicht durch, um sie anschließend zu 'schuladisieren', sondern sehen die Ergebnisse als Kontrolle und Evaluation unserer Bemühungen in Richtung optimales Kundenservice," so Helmut-Dieter Kus, Geschäftsführer von hagebau Österreich. Die hagebau-Gruppe ist Österreichs größter Baustoffhändler und die Nummer Vier im Baumarktbereich.

Kunden erwarten Beratungskompetenz

Im Baustoff- und Baumarktbereich wird Service und Beratung intensiv von allen Anbietern beworben. Die Realität sieht oftmals anders aus. Wer Kundenservice ernst nimmt, muss auch Maßnahmen setzen: hagebau führt in regelmäßigen Abständen Mystery Shopping Studien durch, um Stärken aber auch mögliche Defizite in der Kundenbetreuung herauszufinden. "Auch wenn wir bereits Spitzenwerte im Kundenservice erzielen, so gibt es immer Möglichkeiten noch ein wenig besser zu werden - und um diese herauszufinden sind regelmäßige Qualitätskontrollen eine Notwendigkeit", begründet Geschäftsführer Helmut-Dieter Kus die Umfragen.

Mystery Shopping bei hagebau sichert Standards im Kundenservice

Mystery-Shopping-Studien basieren auf den Ergebnissen systematisch durchgeführter Testkäufe, bei denen die speziell instruierten Käufer in erste Linie das Verhalten der Verkäufer bewerten. "Die Shopper werden von uns im Vorfeld genau auf ihre Rolle eingeschult und entsprechend gebrieft," so Petra Kacnik, Projektbetreuerin bei ACNielsen. Die Tester beurteilen die Verkaufssituation aus den unterschiedlichsten Blickwinkeln: Wie reagieren die VerkäuferInnen beim Betreten der Abteilung durch den Kunden? Wie kundenfreundlich ist die Präsentation der Produkte? Wie agieren die VerkäuferInnen im Beratungsgespräch und wie geht die Abwicklung an den Kassen

vonstatten? Die Auswertung der gewonnenen Informationen erfolgt anhand genau definierter Kriterien und gibt Aufschluss über den IST-Zustand der Verkaufs- und Beratungskompetenz des hagebau Personals.

hagebau erzielt Spitzenwerte in der Kundenfreundlichkeit

Die Ergebnisse der aktuellen Mystery Shopping Studie bescheinigen hagebau ein gutes Zeugnis. Die im Personalbereich wichtigen Soft Skills wie Freundlichkeit, Auftreten und Engagement werden überdurchschnittlich hoch bewertet. Der positive Gesamteindruck der Mitarbeiter liegt bei 81 Prozent und bei der Kundenfreundlichkeit erzielt das hagebau Personal mit 89 Prozent einen absoluten Spitzenwert. "Die Studie bestätigt eindrucksvoll unsere Bemühungen in der Personalentwicklung," so Geschäftsführer Kus.

Schulungen und Workshops für noch mehr Kundenorientierung

Die aktuelle Studie ist Anlass für zahlreiche Schulungen und Workshops, die nun österreichweit für alle hagebau Mitarbeiter organisiert werden. In eigenen Trainingsworkshops werden die Mitarbeiter geschult, sich in verschiedenen Situationen (Beratungsgespräch, Verhalten an der Kassa oder Verhalten im Reklamationsfall) richtig zu verhalten. Eine nächsten Mystery Shopping Studie soll zeigen wo man sich verbessern konnte und welche Maßnahmen nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben. "Die Studien können immer nur den IST-Zustand zum Zeitpunkt X dokumentieren," beschreibt Frau Kacnik die Vorgehensweise, "erst im Zeitvergleich zeigt sich, ob Änderungen in die eine oder anderer Richtung erfolgt sind. Darum ist eine Wiederholung der Studie nach einem bestimmten Zeitraum zum Zweck der Evaluation nötig."

Die hagebau Gruppe ist Österreichs größter Baustoffhändler

Die hagebau Handelsgesellschaft für Baustoffe GmbH & Co KG ist eine Kooperation von rechtlich selbständigen Unternehmen. Die hagebau Gruppe ist mit einem Jahresumsatz von 12,6 Milliarden Schilling Österreichs größter Baustoffhändler und Baumarktbetreiber, davon entfallen auf den Baumarktbereich 2,5 Milliarden Schilling. hagebau ist somit als Unternehmensgruppe Marktführer im Baustoffhandel und viertgrößter Baumarktbetreiber in Österreich. Insgesamt sind an den 149 Standorten 3150 Mitarbeiter beschäftigt. Die Standorte unterteilen sich in 88 Baustoffhandels-Outlets und 61 Baumärkte -

davon 11 mit Gartencenter - in ganz Österreich.

Rückfragehinweis: Pressestelle hagebau Österreich
Andrea Baidinger, Ecker & Partner
Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying GmbH
1060 Wien, Loquaipplatz 12/6
Tel:+431-599 32-15;
Fax: 599 32-30
e-mail: a.baidinger@eup.at

*** OTS-ORIGINALTEXT UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER

VERANTWORTUNG DES AUSENDERS ***

OTS0063 2001-05-08/10:11

081011 Mai 01

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20010508_OTS0063