

Pressemitteilung

Gute Noten für G-Lord und Mitarbeiter

Bei der aktuellen Kundenbefragung 2009 erhielten alle G-Lord Fachhandelspartner ein 5-seitiger Fragebogen zur Bewertung der Leistungen Ihrer Verbundgruppe und der jeweiligen Kundenbetreuer.

Köln, 26. Mai 2009 – Seit Anfang Mai liegt der G-Lord (GMS) Geschäftsführung das Ergebnis der vierten schriftlichen Kundenbefragung in Bezug auf die Zufriedenheit der Fachhandelspartner mit Ihrer Verbundgruppe vor. Diese wurde Anfang 2006 erstmals durchgeführt und wird seither jährlich wiederholt. Damit ist es möglich Veränderungen in der Zufriedenheit der GMS Kunden sehr genau zu erfassen und schnell zu reagieren. Ziel der jährlichen Befragung ist es aus Sicht von GMS, neben der aktuellen Zufriedenheit, eine grundsätzliche Entwicklung über einen längeren Zeitraum als Maßstab für die eigenen Leistung und Beratungsqualität zu erhalten. Nur so kann ein möglicher Mangel zeitnah erkannt und gegengesteuert werden.

Die Ergebnisse der Erhebung waren überaus positiv. Die Zufriedenheit mit dem jeweiligen Kundenbetreuer wird – nach Schulnotensystem von 1 bis 6 gestaffelt – mit durchschnittlich 1,72 bewertet. 86 % der Kunden fühlen sich besser betreut als in Ihrer alten Verbundgruppe. 85 % geben an, dass Ihnen der Kundenbetreuer regelmäßig konkrete Hilfestellung im Tagesgeschäft geben konnte. „Mein Betreuer Herr Purschke, ist auch noch nach 20 Uhr zu erreichen, so etwas kannte ich bislang nicht“, lobt Fachhandelspartner Bruno Helmle aus Kressbronn.

Die Arbeit in den verschiedenen Fachgruppen bekam einen Notendurchschnitt von 1,81 und wurde von zahlreichen GMS

Fachhandelspartnern als „besonders hilfreich“ bewertet. Aus der Summierung der Teilbewertungen wurde eine 1,77 Gesamtnote von für GMS ermittelt.

Über die letzten 4 Jahre gesehen, sind die Ergebnisse sowohl in den Teilbewertungen als auch in der Endnote nahezu konstant, obwohl pro Jahr rund 100 neue Fachhändler zusätzlich zu betreuen sind.

„Das wiederholt gute Ergebnis freut uns“, kommentiert GMS Geschäftsführer Dr. Karsten Niehus das Ergebnis „aber wir sehen auch noch eine Reihe von Verbesserungsansätzen“.

Natürlich gibt es auch Kritik und Verbesserungsvorschläge. Einige Fachhändler wünschten sich noch häufigere Besuche ihrer Kundenbetreuer vor Ort, andere waren mit der Auswahl der Veranstaltungsorte von Fachgruppentagungen nicht einverstanden oder reklamierten die manchmal zu kurze Zeit zwischen einzelnen Marketingaktionen. „Wenn nicht, dann wäre die Befragung falsch gelaufen“, so Dr. Niehus. „Die Kritikpunkte nehmen wir sehr ernst und erarbeiten dafür konkrete Maßnahmenpläne. In der nächsten Befragung Anfang 2010 können wir dann sehen, ob wir die Kritikpunkte abstellen konnten.“

Die Befragung der Kunden dient auch der individuellen Bewertung der GMS Mitarbeiter. Über ihre variablen Gehaltsbestandteile sind alle Mitarbeiter direkt mit dem Erfolg der von Ihnen betreuten Händler verbunden sind. „Somit haben sie einen hohen Anreiz ihren Job gut zu machen“, Thomas Schulte-Huermann.

Pressekontakt

G-Lord Marketing und Service Verbund GmbH

Volker Kappel

Von-Hünefeld-Straße 3

D-50829 Köln

Telefon +49 (0)221 / 297908-530

Telefax +49 (0)221 / 297908-599

Kappel@G-Lord.de

www.G-Lord.de