

Pressemitteilung

Erneut gute Noten für GMS

Wie in den vergangenen Jahren ließ der GMS Verbund auch in diesem Jahr wieder die Zufriedenheit der Kunden messen. Anders als bei früheren Befragungen erhielten die Händler die Möglichkeit sich online, mit wenigen Klicks, zu äußern.

Köln, 22.07.2016 – Das Ergebnis der aktuellen Kundenbefragung in Bezug auf die Zufriedenheit der Fachhandelspartner mit Ihrer Verbundgruppe liegt vor. Dabei hatten alle GMS Fachhandelspartner die Möglichkeit der Bewertung der Leistungen ihrer Verbundgruppe der persönlichen Kundenbetreuer zu bewerten. Rund 300 Kunden nutzten das Angebot GMS ihr Feedback zu geben.

„Für GMS als Dienstleistungsunternehmen ist es ein vorrangiges Ziel, dass die Händler mit den angebotenen Leistungen zufrieden sind. Seit 10 Jahren wird die Umfrage daher regelmäßig wiederholt. So ist es möglich Veränderungen in der Zufriedenheit der GMS Kunden genau zu erfassen und schnell zu reagieren“, betont GMS Geschäftsführer Dr. Karsten Niehus. Ziel der 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.

Die Ergebnisse der Erhebung aktuellen Umfrage waren dabei überaus positiv. 39 % der Kunden beurteilen GMS mit der Schulnote 1; ‚sehr gut‘. Rund 53 % vergaben ein Gut. 7 % bewerteten mit der Note 3. Die Bewertung „Ausreichend“ wurde von 1 % der Kunden vergeben. Lag die Note der Kundenzufriedenheit mit dem jeweiligen Betreuer bei der ersten Erhebung dieser Art im Jahr 2006 noch bei durchschnittlich bei 2,1, so werden diese im Jahr 2016 mit 1,7 bewertet.

„Das erneut gute Ergebnis freut uns“, kommentiert GMS Geschäftsführer Dr. Niehus das Ergebnis „aber wir sehen natürlich auch eine Reihe von Verbesserungsansätzen“. Einige Fachhändler wünschten sich noch häufigere Besuche ihrer Kundenbetreuer vor Ort, reklamierten dass die Abrechnungen nicht immer leicht zu verstehen sind oder wünschen sich zusätzliche Lieferanten in der Zentralregulierung.

„Die Kritikpunkte nehmen wir sehr ernst und erarbeiten dafür konkrete Lösungen. In der nächsten Befragung können wir dann sehen, ob wir alle Kritikpunkte abstellen konnten“ erläutert Thomas Schulte-Huermann.

Pressekontakt



GMS Verbund

GMS Verbund GmbH

Volker Kappel

Agrippinawerft 30

50678 Köln

Telefon 0221 / 297908 -530 • Telefax 0221 / 297908 -599

Kappel@GMS-Verbund.de • www.GMS-Verbund.de