

Forschung aktuell

Newsletter | Ausgabe 225 | 31. Jahrg. | 02. September 2010

Seite 1

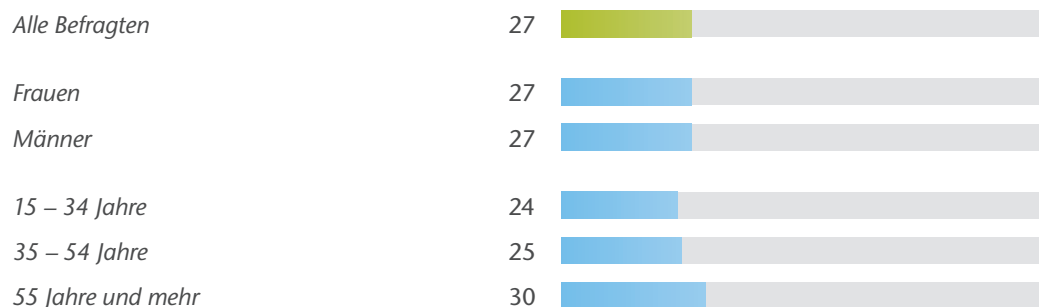
„DER KUNDE IST KEIN KÖNIG MEHR!“ BÜRGER SIND UNZUFRIEDEN MIT DIENSTLEISTUNGEN

Guter Service ist im Handel der wichtigste Wettbewerbsfaktor. Diesen können jedoch 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 BAT-Stiftung für Zukunftsfragen hervor, in der repräsentativ 2.000 Personen ab 14 Jahren in Deutschland befragt wurden.

DER KUNDE IST KEIN KÖNIG MEHR

Bürger sind unzufrieden über Dienstleistungen

Von je 100 Befragten haben das Gefühl, dass der Satz „Der Kunde ist König“ heute noch zutrifft:



Repräsentativbefragung von 2.000 Personen ab 14 Jahren in Deutschland

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

HERAUSGEBER

Stiftung für Zukunftsfragen
Alsterufer 4
20354 Hamburg
Telefon (040) 4151- 2448
Telefax (040) 4151- 2091

kontakt@stiftungfuerzukunftsfragen.de
www.stiftungfuerzukunftsfragen.de

WISSENSCHAFTLICHER LEITER

Prof. Dr. Horst W. Opaschowski

REDAKTION

Prof. Dr. Ulrich Reinhardt

„DAS LASSE ICH MIR NICHT BIETEN!“ – DREIVIERTEL DER DEUTSCHEN DULDEN KEIN UNFREUNDLICHES PERSONAL

Unzufriedene Kunden zeigen sich konsequent: Werden sie unfreundlich bedient oder schlecht beraten, verlassen die Deutschen mehrheitlich das Geschäft (75%).



BRITISH AMERICAN
TOBACCO
GERMANY

Forschung aktuell

Newsletter | Ausgabe 225 | 31. Jahrg. | 02. September 2010

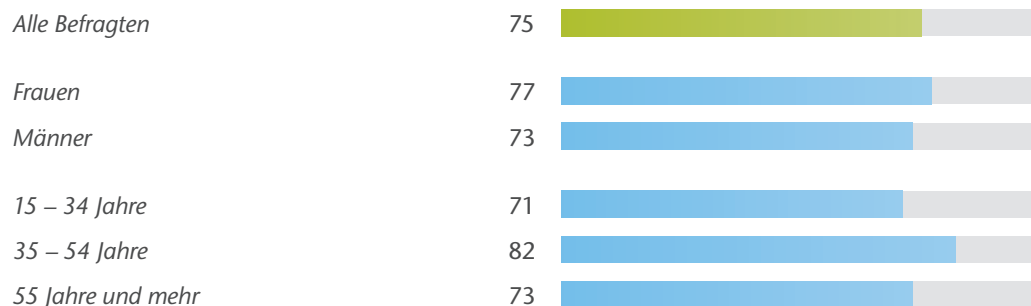
Seite 2

Innerhalb der Bevölkerung sind es insbesondere die Vertreter der mittleren Generation im Alter von 35 bis 54 Jahren, die gehen (82%). Für Reinhardt sind diese Ergebnisse auch gesellschaftlich bedingt: „In Deutschland ist es üblich, eher das Negative als das Positive wahrzunehmen. Wenn die Dienstleistung zur vollen Zufriedenheit vorhanden ist, wird dieses als Normalzustand gesehen. Wenn dagegen etwas schief geht, wird schnell die Konsequenz gezogen oder verallgemeinert“.

DAS LASSE ICH MIR NICHT BIETEN!

Drei Viertel der Bürger akzeptieren keinen schlechten Service

Von je 100 Befragten verlassen das Geschäft, wenn sie unfreundlich bedient werden:



Repräsentativbefragung von 2.000 Personen ab 14 Jahren in Deutschland

FAZIT: IN ZUKUNFT ÜBERNEHMEN NICHT DIE GROSSEN DIE KLEINEN, SONDERN DIE FREUNDLICHEN DIE UNFREUNDLICHEN

Die Globalisierung der Wirtschaft hat viele positive Auswirkungen für den Konsumenten: Die Qualität von vergleichbaren Artikel und Waren unterscheidet sich kaum noch voneinander, die Verfügbarkeit ist entweder unmittelbar, spätestens aber innerhalb von 24 Stunden garantiert und auch die Preise sind weitestgehend transparent. Ein guter Service entscheidet daher oftmals, wo der Kunde einkauft. Der Anspruch „Ich mache nur meinen Job“ reicht in Zukunft in keinem Bereich mit direktem Kundenkontakt mehr aus. Der Konsument erwartet Service und Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Kompetenz. Das Wissen um diese Kundenwünsche ist wichtig, die Erfüllung dieser entscheidend, wenn man auch morgen noch zufriedene Kunden und Gäste begrüßen möchte.

Forschung aktuell

Newsletter | Ausgabe 225 | 31. Jahrg. | 02. September 2010

Seite 3

IN EIGENER SACHE

Das geschäftsführende Vorstandsmitglied der Stiftung für Zukunftsfragen, einer Initiative von British American Tobacco, Dr. Ulrich Reinhardt, hat seit Juli 2010 eine Professur an der Fachhochschule Salzburg übernommen. Mit diesem Schritt intensiviert die Stiftung ihre internationale Kooperation mit dem dort ansässigen Zentrum für Zukunftsstudien.