

KUNDENFocus Gewerbe 2010: Umfrage zur Zufriedenheit, Wechselbereitschaft und zum Leistungsbedarf von Gewerbekunden mit Unterstützung des VKS im VKU

Ute Kerber und Markus Schuler, Mainz

Sechs Runden des „KUNDENFocus“ hat die Lindauer Qualität- und Marktforschung mit Unterstützung des VKS im VKU bereits erfolgreich abgeschlossen. Der KUNDENFocus ist eine Verbundstudie kommunaler Entsorgungs- und Stadtreinigungsunternehmen, mit der jährlich die Bürger- und Kundenorientierung in einer telefonischen Befragung erhoben wird.

Warum sollte man als kommunaler Betrieb überhaupt Bürger und Kunden befragen? Um als kommunales Unternehmen zukunftsfähig zu bleiben, muss der oft beschworene „Citizen Value“ auch erbracht und vorgezeigt werden – inwieweit das gelingt, zeigen die Befragungen des KUNDENFocus. Zwar lässt sich die objektive Leistung in Kennzahlen erfassen, doch entscheidend für den Erfolg und Handlungsspielraum in Politik und Öffentlichkeit ist das Image und die Wahrnehmung des kommunalen Entsorgers.

Im KUNDENfocus Bürger 2009 hat sich gezeigt, dass kommunale Entsorger zwar von den Bürgern als seriös, vertrauenswürdig und zuverlässig eingeschätzt werden, doch weitaus weniger als flexibel, kundenorientiert, problemlösungsorientiert. Hier liegt deutliches Steigerungspotenzial, das den kommunalen Betrieb enorm bei seiner Positionierung unterstützt und den Citizen Value unterstreicht.

Im KUNDENfocus Wohnungswirtschaft 2009 konnten wir zeigen, dass Kundenorientierung, Problemlösungsfähigkeit und Rückmeldung bei Problemen mit hoher Zufriedenheit und Kundenbindung honoriert werden, wenn die Erwartungen erfüllt werden. Mehr noch: Je besser die Bürger und Kunden sich informiert fühlen,

desto eher wird das Preis-/Leistungsverhältnis positiv gesehen.

Nach den Kundengruppen Bürger und Wohnungswirtschaft in diesem Jahr werden 2010 wieder die gewerblichen Kunden der kommunalen Entsorgungs- und Stadtreinigungsunternehmen befragt.

Gewerbekunden stellen für kommunale Entsorger eine wichtige Kundengruppe dar, da sowohl hoheitliche als auch gewerbliche Leistungsbeziehungen bestehen, die es auch vor sich ändernden Rahmenbedingungen zu erhalten gilt. Daher lohnt es sich gerade bei ihnen, die Beziehung zu pflegen, zu vertiefen und gleichzeitig das Potenzial an anzubietenden Leistungen auszuschöpfen.

Mit dem KUNDENFocus Gewerbe erfahren die teilnehmenden VKS im VKU-Betriebe, inwieweit ihre angebotenen Leistungen den Erwartungen ihrer gewerblichen Kunden entsprechen, welche zusätzlichen Leistungen benötigt werden, wie Image, Kundennähe und Kundenbetreuung von den Gewerbekunden beurteilt werden und wo es Verbesserungsfelder aus Kundensicht gibt.

Damit unterstützt der KUNDENFocus Gewerbe die kommunalen Betriebe dabei, ein dem spezifischen Kundenbedarf bestmöglich angepasstes Leistungsangebot zusammenzustellen und gezielt Kundenbindung, Bürgernähe und Cross Selling zu verbessern. Aufbauend auf Zufriedenheits- und Loyalitätsindikatoren liefert der KUNDENFocus Gewerbe zudem eine Risikogruppentypologie, die den Anteil abwanderungsgefährdeter Gewerbekunden identifiziert und als Frühwarnsystem eingesetzt werden

kann. Um möglichst positive Rahmenbedingungen für den kommunalen Betrieb zu schaffen, ist auch die Bedeutung eines positiven Images bei Bürgern und in der Politik nicht zu unterschätzen.

Der KUNDENFocus Gewerbe wird wieder im Frühjahr 2010 durchgeführt werden. Der Fragebogen ist standardisiert, um ein Benchmarking und den Vergleich zur Vorstudie zu ermöglichen, kann aber selbstverständlich an die jeweiligen Bedürfnisse des einzelnen Betriebes angepasst und um individuelle Fragestellungen ergänzt werden. Die Ergebnisse werden im Sommer 2010 vorliegen, ein Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern wird ebenfalls angeboten.

Die Anmeldung zum „KUNDENFocus Gewerbe 2010“ ist ab sofort möglich. Weitere und detaillierte Informationen können angefordert werden bei:

Markus Schuler, Lindauer Qualität- und Marktforschung GmbH, Ritterstraße 16, 55131 Mainz, Fon: 06131 97212-14, Fax: 06131 97212-10, E-Mail: markus.schuler@l-q-m.de

Ute Kerber, Lindauer Qualität- und Marktforschung GmbH, Ritterstraße 16, 55131 Mainz, Fon: 06131 97212-16, Fax: 06131 97212-10, E-Mail: ute.kerber@l-q-m.de