

Dem Kunden auf der Spur: Mit Stammkunden-Workshops zu mehr Marktinformation

Was ist grundsätzlich wichtig bei der Auswahl eines Sanitätshauses? Welches Image haben sie im Kundenkreis? Was schätzen die Kunden besonders an den Unternehmen? Kennen sie wirklich die komplette Angebotspalette? Mit welchen Serviceleistungen können Sanitätshäuser auch in Zukunft punkten? Und wie könnte eine passgenaue Kommunikation für sie aussehen? Antworten auf diese und weitere Fragen gibt ein „Stammkunden-Workshop“ – eine außergewöhnliche Marktforschungs-Methode, die gleichermaßen innovativ wie effektiv ist.

Das Sanitätshaus Frick aus Castrop-Rauxel hat sie ausprobiert. Der Einladung von Inhaber Volker Kallinowsik folgten fünf seiner Stammkunden aus den Bereichen Prothetik, Brustversorgung, Reha-technik und Kompression sowie Abholer von Hilfsmitteln gerne. In einem Hotel diskutierte der Kreis unter Moderation von Dr. Martina Althaus (Bundesinnungsverband für Orthopädie-Technik) und Ina Steinfurth (Handwerkskammer Münster) mehr als drei Stunden lang zur Thematik Fremd- und Selbstbild, Produkt- und Leistungspotenzial sowie passgenaue Kundenkommunikation. Dabei wurden einige Überraschungen zu Tage gefördert: Obwohl bewusst langjährige Stammkunden zu dieser Veranstaltung eingeladen worden waren, war ihnen das Spektrum der Angebote, Dienst- sowie Serviceleistungen nicht vollständig transparent, beziehungsweise es wurden dem Fachgeschäft Leistungen zugeschrieben, die es gar nicht anbietet. Selbst das Motto, unter dem das Unternehmen seit Jahren wirbt, war den meisten Gesprächsteilnehmern nicht bekannt.



Interessant war auch die einhellige Aussage, dass der persönliche, freundliche Umgang mit dem Kunden einen höheren Stellenwert in der Bewertung einnimmt als die Fachkompetenz. Diese wurde zwar auch als wichtig, aber nicht als Schlüsselattribut bewertet.

So erhielt Firmenchef Kallinowski einen wertvollen Input für zukünftige Marketingaktivitäten. Die Liste ist lang. „Jetzt, da ich die Wünsche und Anforderungen meiner Kunden noch genauer kenne und weiß, wie mein Haus wahrgenommen wird, habe ich konkrete Anhaltspunkte zur Gestaltung meiner Aktivitäten in Bezug auf die Kommunikation bislang wenig wahrgenommener Angebote und zur Entwicklung zukunftsfähiger Dienstleistungen.“



Aber auch die Kunden waren begeistert von dem interessanten Nachmittag und schlugen einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch vor: „Es geht schließlich um unsere Gesundheit!“

Der Kundenworkshop wurde durchgeführt im Rahmen der Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen (ZIH). Die Initiative will dem NRW-Handwerk Impulse für die Unternehmensführung geben, damit die Betriebe künftig den berühmten Schritt voraus sind. Koordiniert und getragen wird das Projekt von der Landes-Gewerbeförderungsstelle des nordrhein-westfälischen Handwerks (LGH). Die Zukunfts-Initiative wird vom Land NRW und von der EU gefördert.

Weitere Informationen zum Kundenworkshop und zu den Angeboten der Zukunfts-Initiative erhalten Sie beim BIV-OT von Frau Dr. Martina Althaus (Tel. 0231 557050-25, E-Mail: althaus@ot-forum.de) oder unter www.ot-forum.de/verband, Stichwort Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen.

Kontakt:

Bundesinnungsverband für Orthopädie-Technik, Dr. Martina Althaus,
Reinoldistr. 7 - 9, 44135 Dortmund, Telefon 0231 557050-25, Telefax 0231 557050-40,
E-Mail: althaus@ot-forum.de, <http://www.ot-forum.de>