

METTMANN^{info}

Pressemitteilung 17.11.06

„Wir begeistern unsere Kunden“ – Impulse für den Einzelhandel

Am 10. Mai 2006 hatte das Mettmanner Initiativ Forum und ME Impulse zum Einzelhandelstag eingeladen. Unter der Überschrift „Wir begeistern unsere Kunden“ hatten sich Einzelhändler/Innen und Initiatoren intensiv mit der Frage auseinandergesetzt, was getan werden kann, um den Einzelhandel in Mettmann zu stärken und Kundenorientierung sowie Servicequalität in allen Geschäften zu verbessern. Nachdem die *Theater AG des Heinrich-Heine-Gymnasiums* anhand mehrerer kleiner Sketche gezeigt hatte, wie Verkaufssituationen positiv oder auch negativ erlebt werden, waren alle Teilnehmer bereit, sich mit der aktuellen Situation des Einzelhandels (selbst)kritisch auseinanderzusetzen.

Fazit war: Wir müssen **alle** Einzelhändler mobilisieren, sich stärker für Kundenzufriedenheit und Servicequalität verantwortlich zu fühlen. Daraus wurden folgende Projektschritte abgeleitet:

1. Bildung einer kleinen Projektgruppe aus Einzelhändlern und Mitglieder des Initiativforums
2. Erarbeitung einer Checkliste zur Sensibilisierung und Selbstüberprüfung durch die Geschäftsinhaber und Einzelhandels-MitarbeiterInnen, beispielsweise zu den Themen äußeres Erscheinungsbild und positive Atmosphäre im Geschäft, qualifiziertes und motiviertes Fachpersonal, Serviceleistungen
3. Erarbeitung eines Kundenbefragungsbogens mit dem Ziel, ein unmittelbares oder auch anonymes Feedback der Kunden zu erhalten, beispielsweise zu den Themen äußeres Erscheinungsbild, Öffnungszeiten, Produktsortiment und Warenpräsentation oder Freundlichkeit und Kompetenz des Personals.
4. Interviewleitfaden mit dem Ziel, in persönlichen Gesprächen zwischen Einzelhändler und Kunden gemeinsam Verbesserungsmöglichkeiten herauszuarbeiten, beispielsweise zu den Themen Sortiment, Qualität, Service oder Verbesserungswünsche.

Diese Bögen liegen nun seit Mitte Oktober bei den Einzelhändlern aus. Die Resonanz der Einzelhändler und Kunden war bislang **sehr differenziert**, Beispiele von Stimmen der Einzelhändler:

- Sehr gute Idee, Kunden nehmen es aber nicht so an, mehr Werbung in Supertipp etc.
- Checkliste liegt vor, Kundenfragebogen wurde ausgelegt, Interesse der Kunden gering \approx mehr Öffentlichkeitsarbeit; Idee grundsätzlich gut (wir wollen noch besser wissen, was die Kunden wollen)
- Ich habe mich über Checkliste und Kundenfragebogen gewundert, da alles für uns zur Selbstverständlichkeit zählt
- Idee ist sehr gut, haben 20 – 30 Bogen erhalten; in der ersten Woche schlechte Resonanz, jetzt sehr gut (Rücklauf hervorragend, haben einen Gutschein von 5,00 € ausgegeben)
- Hatten gedacht, dass noch zur Verfahrensweise Unterstützung kommen wird, haben es noch liegen lassen; Checkliste zu umfangreich

Ab **01. Dezember 2006** starten wir nun mit dem 5. Projektelement: **Testkäufer**

Mettmanner unterschiedlicher Altersgruppen (Senioren, Personen mittleren Alters, Studenten/junge Erwachsene sowie Schüler) werden im Weihnachtsgeschäft beobachten, wie sich unsere Aktionen im Einzelhandel auf Kundenorientierung und Servicequalität ausgewirkt haben. Die Mettmanner werden nach einem strukturierten Fragebogen verschiedene Einzelhändler beobachten, wobei folgende Themen im Mittelpunkt stehen: Außenwirkung, Schaufenster: Präsentation der Waren etc., Verkaufsraum: Ambiente, "Wohlfühlfaktor", Verkaufspersonal: Erscheinungsbild, Freundlichkeit, Beratung sowie zielgruppenspezifische Kriterien, z.B. Unterstützung älterer Kunden.

Die Ergebnisse werden dann ausgewertet und Anfang kommenden Jahres veröffentlicht.

Mit diesem Projekt wollen wir die Verantwortung von Einzelhändlern und Kunden gemeinsam für die Belebung der Innenstadt und die Qualitätsverbesserung des Einzelhandels stärken. Nur wenn sich alle verantwortlich fühlen, werden wir unsere Stadt noch attraktiver machen.

Mettmanner Initiativ Forum: Ansprechpartner/in:

Frank Berghöfer, Telefon: 02104/22682, e-mail: frank.berghoefer@t-online.de

Wolfgang Karp, Telefon: 02104/980126, e-mail: wolfgang.karp@mettmann.de

Dr. Ingeborg Böhm, Telefon: 0211/2097150, e-mail: iboehm@t-online.de

Diese Mitteilung besteht mit diesem Blatt aus 1 Seite(n)