

Belohnung für ausgezeichneten Service

MöbelCentralen erhalten sehr gute Kundenbewertung

Schongau – Große Freude bei den Mitarbeitern der MöbelCentralen in Schongau und Penzberg, denn nun zielt ein glühender Stern den Eingangsbereich. Fünf Jahre in Folge erhielten sie mit der Note 1,7 („sehr gut“) Top-Bewertungen, vergeben von 4.500 Kunden, und heuer den Preis für herausragende Kundenzufriedenheit. Geschäftsführer und Inhaber Markus Strommer und Prokurist Franz Thoma nahmen die Auszeichnung vor wenigen Tagen stolz entgegen. Gemeinsam mit Pablo Gräfrath vom Service-Check Institut enthüllten sie den „Walk-of-Service“-Stern in der Filiale in Schongau. „Den Stern gibt es nur, wenn fünf Jahre lang konstant gute Ergebnisse bei den Befragungen erreicht wurde. Er ist eine besondere Auszeichnung“, betont der Mitarbeiter des Instituts.

Vor fünf Jahren entschied sich die Geschäftsleitung der MöbelCentralen für die Zusammenarbeit mit dem Service-Check Institut. „Wir wollten ein Bewertungstool haben, von dem wir als Möbelhaus viel mehr und viel echtere Kundenerfahrungen bekommen“, schildert Markus Strommer die Entwicklung der Kooperation. Der Ablauf sei denkbar einfach: Nach jedem Kauf werden die Kunden gefragt, ob sie anonymes Feedback dazu geben möchten. Entscheiden sie sich dafür, werden ihnen 19 Fragen gestellt, die aller-

dings laut Pablo Gräfrath „in drei Minuten beantwortet sind.“ Rund 15 Prozent nehmen an dieser Befragung teil und alle Antworten landen beim Service-Check Institut und werden schließlich der MöbelCentrale in einem monatlichen Report übermittelt.

Direktes Feedback

„Wir bekommen echte und qualifizierte Kommentare von Kunden, die direkt mit einem konkreten Einkauf in Verbindung stehen. So können wir Probleme direkt angehen und uns nachhaltig verbessern. Konstruktive Kritik ist für uns ungeheuer wertvoll“, erklärt der 45-jährige Geschäftsführer. Und Pablo Gräfrath fügt an: „Dem Kunden wird kommuniziert, dass die MöbelCentrale alles daran setzt, um noch besser zu werden.“ Wenn es der Kunde wünscht, reagiert die MöbelCentral direkt telefonisch auf das Feedback und kann die Bewertung besprechen. „Auf diese Weise können Probleme unmittelbar ausgeräumt werden. Und wir können auch punktgenaue Verbesserungen vornehmen, wenn beispielsweise eine Abteilung in unserem Hause regelmäßig negative Bewertungen bekommt, was zum Glück selten vorkommt“, erklärt Markus Strommer. „Perfektion ist zwar nicht zu hundert Prozent erreichbar, aber wir streben sie an.“ Pannen könnten immer wieder

passieren, räumt der Inhaber ein, aber der Umgang damit sei entscheidend. Der Aufwand, der im Hintergrund für die Kundenzufriedenheit betrieben würde, sei immens. „Der Verkauf von Möbeln ist ein sehr komplexer Vorgang, es handelt sich nicht um ein paar Schuhe, die man mal eben umtauschen kann.“

60 Jahre Dienst am Kunden

Seit fast sechs Jahrzehnten ist die MöbelCentrale mit Leidenschaft und Hingabe im Möbelgeschäft tätig. Die erfahrenen und kompetenten Einrichtungsberater und -beraterinnen stehen ihren Kunden jederzeit zur Verfügung - von der Beratung bis hin zur Lieferung und Montage der Möbel. Die MöbelCentrale zeichnet sich nicht nur durch eine ausgezeichnete Beratungsqualität aus, sondern auch durch einen umfassenden Service von Anfang bis Ende. Die erfahrenen Schreiner liefern die Möbel zuverlässig und pünktlich zum vereinbarten Termin und montieren sie fachgerecht. Als regionales, familiengeführtes Unternehmen lädt die MöbelCentrale ihre Kunden in Schongau auf 18.000 m² und in Penzberg auf 15.000 m² in eine familiäre Atmosphäre zum Möbelkauf ein. Zwei große Lager mit insgesamt 10.000 m² bzw. 6.000 m² Lagerfläche sorgen für eine hohe Warenverfügbarkeit und ermöglichen den direkten

Kauf von 5.000 Artikeln zum Mitnehmen.

Fit für die Zukunft

Der Online-Handel setzt auch den MöbelCentralen zu, die Menschen informieren sich eher im Internet als vor Ort. Natürlich bietet auch Markus Strommer seinen Kunden das komplette Programm auf der eigenen Homepage. Hier kann sich jeder umfassend informieren und die Anschaffung in Ruhe planen. Doch auch Nachhaltigkeit und Energie-Management ist

mittlerweile ein Faktor für die Kundenzufriedenheit. Markus Strommer versichert: „Die MöbelCentrale produziert bereits heute etwa 30 Prozent ihrer benötigten Energie selbst und plant, durch den Ausbau von Photovoltaik-Anlagen und anderen Maßnahmen, den Energiebedarf weiter zu reduzieren. Dieses umweltbewusste Engagement wird sicherlich in zukünftigen Kundenbewertungen berücksichtigt werden und dazu beitragen, den nächsten „Walk-of-Service“-Stern zu erhalten.“ edl



Geschäftsführer Markus Strommer (Mitte) und Prokurist Franz Thoma (rechts) freuen sich über die Auszeichnung für die Möbelhäuser, verliehen durch Pablo Gräfrath von Service-Check. Foto: Limper