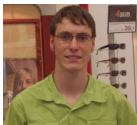




Wie gut ist der Kundenservice in Jenaer Unternehmen, Geschäften und Restaurants? Ist Jena ein Bestandteil der Servicewüste Deutschland oder gibt es in unserer Stadt motivierte Verkäufer, Kundenberater und freundliche Mitarbeiter, denen zufriedene Kunden wichtig sind? jenanews.de machte den Test. Heute: Matt-Optik im Burgaupark.



Die Mitte April gekaufte Sonnenbrille zum Preis von knapp 20.- Euro zeigte nach nur sechs wöchiger Benutzung einen gravierenden Mangel: Eine Schraube, die das Glas mit der Fassung verbindet, hatte sich gelöst und war nicht mehr aufzufinden. Die Brille war in diesem Zustand nicht mehr zu benutzen.

Ich erläuterte einem Mitarbeiter des Fachgeschäfts das Problem und legte ihm den Kassenzettel mit dem Kaufdatum vor. Zunächst wurde mir angeboten, die Brille zu reparieren, in dem mittels einer neuen Schraube das Glas an der Fassung befestigt werden sollte. Dies würde allerdings drei Euro Kosten, da es sich um ein Verschleißteil handelt – so die Darstellung des Kundenberaters. Dieser Argumentation konnte ich nicht folgen und widersprach, da mir schleierhaft war, welche mechanischen Kräfte auf eine Verschraubung einer Sonnenbrille wirken sollten, damit diese nach nur sechs Wochen den Dienst quittierte.

Im Sinne des Kunden bot mir nun der Mitarbeiter an, den Schaden auf Kosten des Hauses zu beseitigen. Obendrein versiegelte er nach der Reparatur alle Verschraubungen der Sonnenbrille, damit diese sich nicht erneut lösen können und



reinigte anschließend mittels Ultraschallbad die Gläser - nach ca. fünf Minuten verließ ich als zufriedener Kunde und mit reparierter Sonnenbrille das Fachgeschäft.

Fazit: Meine Hartnäckigkeit zeigte Erfolg. Ich hätte den ersten Vorschlag des Mitarbeiters akzeptieren können und die Sonnenbrille wäre auf meine Kosten repariert wurden. Unter Kundenservice verstehe ich jedoch etwas anderes: Es ist das deutliche Bemühen des Verkäufers um seine Kundschaft. Und genau dieses Bemühen verdeutlichte der Mitarbeiter dann mit seinem zweiten Vorschlag und dessen Realisierung.

Text: Jens Mende

Ist der Kunde wirklich König?

Mittwoch, den 04. Juli 2007 um 01:00 Uhr

Fotos: J. Mende, matt-optik.de, Photocase.com