

Testkäufer prüfen Service in der Stadt

BNN – Geschulte Testkäufer gehen für die City Initiative Karlsruhe (CIK) auf Tour und bewerten in der Fächerstadt Verkaufs- und Beratungssituationen. Dieses Instrument der Qualitätssicherung nutzen nach Angaben der CIK mehr als 30 Unternehmen regelmäßig. Nach fünf Tests erhalten sie einen Silber-Status, für dauerhafte regelmäßige Überprüfung ein „Gold-Zertifikat“. Dieses Gold-Zertifikat hat der Inhaber der Karlsruher Metzgerei Sack, Fleischermeister Michael Grom, jetzt als Erster erhalten. Überreicht wurde das Zertifikat von City-Manager Sascha Binoth und Kai Pustlank, Geschäftsführer der Karlsruher Marketing-Beratungsfirma Nonconform, die das Konzept der Testkäufe zusammen mit der CIK entwickelt hat.

Die Testkäufer bewerten das visuelle Erscheinungsbild, das Produktangebot, das Personal, Kundeninformation und Service. „Das Ziel ist eine kontinuierliche Qualitätsmessung und Optimierung der Kundenorientierung“, erläutert Binoth. Die schriftliche Bewertung besprechen die Tester anschließend mit dem Unternehmer, auf Wunsch auch mit den Mitarbeitern. Dies könne auch das Selbstbewusstsein der Beschäftigten stärken, so Binoth: „Wenn sie wissen, dass sie gut bei den Kunden ankommen, hebt das die Motivation gewaltig.“

BNN 26.08.09