

LGAD-Kundenzufriedenheitsanalyse

Die Alfred Pfersich GmbH & Co. KG berichtet über ihre Erfahrungen

Der süddeutsche Fachgroßhandel für das Bäcker- und Konditorenhandwerk - die Alfred Pfersich GmbH & Co. KG - hat mit ihrem Schwesterunternehmen, Confis-Express GmbH, wiederholt an der LGAD-Kundenzufriedenheitsanalyse teilgenommen. Wir haben dazu den Geschäftsführer, Alfred Pfersich, nach dessen Erfahrungen befragt.



Herr Pfersich, welche Erkenntnisse konnten Sie für Ihre Unternehmen aus der wiederholten Befragung gewinnen?

Dass die Loyalität unserer Kunden überdurchschnittlich hoch ist. Diese kaufen gerne bei uns ein und wollen dies auch in Zukunft tun. Dennoch gab es auch Bereiche, in denen wir uns verbessern mussten.

Welche Bereiche waren das?

Sicherlich die praktischen Hinweise zu einer zu verbessernden Reklamationsabwicklung und Rechnungstransparenz. Dies war doch überraschend für uns, haben wir aber sehr ernst genommen.

Wie haben Sie diese Ergebnisse intern kommuniziert?

Wir haben die Ergebnisse innerhalb der betroffenen Teams und dann im Rahmen der Abteilungsleiter-Besprechungen präsentiert



und diskutiert. Gemeinsam haben wir einen Plan entwickelt, welche Maßnahmen daraus abzuleiten und welche Verbesserungen umzusetzen sind.

Welche Umsetzungsmaßnahmen haben Sie ergriffen?

Wir haben im Unternehmen ein strukturiertes Beschwerdemanagement eingeführt, das sicherstellt, dass Reklamationen schnell, kompetent und unkompliziert bearbeitet werden. Die Transparenz der Rechnungen konnte kurzfristig nicht verbessert werden. Dies wird aber im nächsten Jahr mit der Einführung eines neuen Warenwirtschaftssystems gelöst sein.

Auf das Gruppenangebot zur Kundenzufriedenheitsanalyse, das auch in diesem Jahr wieder angeboten wird, können interessierte Teilnehmer noch kurzfristig aufspringen, sprechen Sie Helmut Ruhland unter h.ruhland@lgad.de an.

„Der Partner für die süße Küche“

Das Unternehmen beliefert das Bäcker- und Konditoren-Handwerk sowie handwerkliche Eishersteller mit hochwertigen Zutaten und technischer Ausstattung. Als leistungsstarker Fachgroßhandel bietet er ein Vollsortiment für die Backstube, das Eislabor, Bio-Kompetenz, ein einzigartiges Sortiment von Confiserie-/Konditorei-Rohstoffen, eine große Auswahl an Maschinen und Geräten und nicht zuletzt ein einmaliges Seminarangebot im Pfersich-Trendforum. Das Schwesterunternehmen, Confis-Express, ist ein Spezialitätenvertrieb für die Pâtisserie, Confiserie und gehobene Gastronomie. Geliefert wird bundesweit und nach Österreich.

Mehr Informationen unter:

www.pfersich.de, www.confis-express.de, www.pfersich-trendforum.de

Offensive Weiterbildung Groß- und Außenhandel

Machen Sie sich fit für E-Commerce und Online-Marketing!

Schlagzeilen im Handel wie „ALDI wird Online-Händler“ stellen für klein- und mittelständische Unternehmen mehr und mehr eine Herausforderung dar. In Zukunft werden auch sie viel stärker auf das Online-Standbein setzen müssen, um mit konkurrenz- und zukunftsfähigen Konzepten auf dem Markt agieren zu können. Um Handelsunternehmen darauf vorzubereiten, hat unsere Weiterbildungseinrich-

tung, die Akademie Handel, erstmal einen Kurs für Online Manager im Handel durchgeführt. Die Teilnehmer haben innerhalb des letzten halben Jahres drei viertägige Studienmodule absolviert. Die Zeit zwischen den Präsenztagen wurde für praktische Umsetzungsaufgaben an konkreten Projekten genutzt.

Die nächsten Aufbaustudiengänge Online Manager Handel starten im Mai und Juni

an der Akademie Handel in Landshut und München. Sie richten sich insbesondere an Berufserfahrene und Selbständige im Handel, Vertrieb und Marketing. Idealerweise sollten die Interessenten Grundwissen in Marketing und strategischer Unternehmensführung mitbringen.

Anmeldung, Studiengebühr und weitere Informationen unter

www.akademie-handel.de.