

Media: meinbezirk.at

Type: online / **URL:** https://www1.meinbezirk.at/gaenserndorf/c-wirtschaft/erfolg-bei-luksche-97-der-kunden-sind-zufrieden_a2209052

Date: 4th August 2017

🏠 > [Niederösterreich](#) > [Gänserndorf](#) > [Wirtschaft](#)

4. August 2017, 14:15 Uhr

👁️ 66 Leser

Erfolg bei Luksche: 97% der Kunden sind zufrieden

 Ulrike Potmesil



Happ or not? Die überwältigende Mehrheit der Kunden ist mit dem Service zufrieden. (Foto: Luksche)



BEZIRK GÄNSERNDORF. Die Luksche GmbH betreut in insgesamt drei Filialen in Niederösterreich und einer in Wien ihre Kunden und berät sie zum richtigen Einsatz von Gesundheitsprodukten und Heilbehelfen. Ein vor vier Monaten implementiertes System zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit ergibt, dass 97 % der Kunden mit der Beratung bei Luksche zufrieden sind. Dabei wurden über 2.500 Feedbacks in vier Monaten erfasst.

Zeitgleich mit der Eröffnung der neu designten Filiale in Gänserndorf wurden auch vier Terminals zur Messung der Kundenzufriedenheit bei Luksche implementiert. Zur ständigen Messung der Zufriedenheit können die Kunden beim Besuch einer der vier Luksche-Filialen seit vier Monaten Feedback zur wahrgenommenen Beratungsleistung mit Hilfe von Smiley-Terminals von HappyOrNot abgeben. Nach dem Besuch sieht der Besucher das Terminal mit dem Frageschild:

„Wie waren Sie heute mit der Beratung bei Luksche zufrieden?“

Dagmar Förster, Geschäftsführerin der Luksche GmbH, freut sich über das positive Feedback der Kunden

Media: Niederösterreichische Wirtschaft

Type: PRINT

Date: 18.08.2017

Circulation: 89.910 printed copies

34 · Bezirke NORD · Nr. 32/33 · 18.8.2017
Niederösterreichische Wirtschaft

Gänserndorf und Mistelbach: Hohe Kundenzufriedenheit bei Luksche GmbH



Geschäftsführerin Dagmar Förster freut sich über die hohe Kundenzufriedenheit in ihrem Sanitätshaus.

Foto: Bst

Die Luksche GmbH betreut in insgesamt drei Filialen in NÖ und einer in Wien ihre Kunden und berät sie zum richtigen Einsatz von Gesundheitsprodukten und Heilbehelfen. Ein vor vier Monaten implementiertes System („HappyOr-

Not“ der Firma ScanLang GmbH) zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit ergibt, dass 97 Prozent mit der Beratung bei Luksche zufrieden sind. Dabei wurden über 2.500 Feedbacks in vier Monaten erfasst.



1

Das Böhm-Mitsch-Team verabschiedete Alois Glück nach 36 Jahren Betriebszugehörigkeit in den Ruhestand. Foto: privat

Böhm-Mitsch ehrt Alois Glück

1 Nach über 36 Jahren Firmenzugehörigkeit bei der Firma Böhm-Mitsch in Spannberg ist es für Einrichtungsberater Alois Glück aus Erdpreß Zeit, in den wohlverdienten Ruhestand zu gehen. „Alois Glück war ein sehr kompetenter und loyaler Mitarbeiter, auf den wir uns immer verlassen konnten“, so Inhaber Roman Mitsch.

Das gesamte Böhm-Mitsch Team bedankt sich bei Alois Glück und wünscht ihm für die Zukunft Alles Gute.
Böhm-Mitsch GmbH
Hauptstraße 44
2244 Spannberg
www.boehm-mitsch.at



2

Dagmar Förster und ihre MitarbeiterInnen freuen sich über die zufriedenen Kunden. Foto: Sanitätshaus Luksche

Happy Kunden bei Luksche

2 Das Sanitätshaus Luksche betreut in insgesamt drei Filialen in Niederösterreich und einer in Wien ihre Kunden und berät sie zum richtigen Einsatz von Gesundheitsprodukten und Heilbehelfen. Ein vor vier Monaten implementiertes System zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit ergibt, dass 97 % der Kunden mit der Beratung bei Luksche zufrieden sind. Dabei wurden über 2.500 Feedbacks in vier Monaten erfasst. Dagmar Förster, Geschäftsführerin der Luksche GmbH, möchte damit die Beratungsleistung ständig durch die Kunden bewerten lassen.

Zur ständigen Messung der Zufriedenheit können die Kunden beim Besuch einer der vier Luksche-Filialen ihr Feedback zur wahrgenommenen Beratungsleistung mithilfe von Smiley-Terminals von HappyOrNot abgeben. Nach dem Besuch sieht der Besucher das Terminal mit dem Frageschild: „Wie waren Sie heute mit der Beratung bei Luksche zufrieden?“ „HappyOrNot wurde von unseren Kunden sofort sehr gut angenommen.

Die einfache Handhabung macht es unseren Kunden leicht, die Beratung unmittelbar nach dem Besuch der Filiale zu beurteilen“ erzählt Dagmar Förster.

„Das HappyOrNot-System konnte innerhalb eines Vormittags bei Luksche eingeführt werden. Die Werte der Zufriedenheit sind außergewöhnlich hoch, mit über 97 % zufriedenen Besuchern über einen Zeitraum von vier Monaten. Weltweite Branchenwerte sind bei 86 % für serviceorientierte Organisationen“, meint Mag. Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH. Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen, die das System im Sanitätshaus Luksche implementiert hat.
www.luksche.at

Krameß Metallbau GmbH
2120 Walkersdorf
Tel: 02245/24 92
www.metallbau-kramess.at

Auszeichnung für degn.wein

4 Hohe Bewertungen für die Weine vom Weinviertel DAC saurüssel 2016 einer der 270 Siegerweine zu sein und wurde im SALON aufgenommen. Weiters konnten alle eingereichten Proben bei der NÖ-Wein „Gold“ erreichen. Die Freude darüber ist groß und Martin Degn sieht das vor allem als Bestätigung für die Kunden, welche auf die Qualität der Weine von degn.wein vertrauen.

Überzeugen auch Sie sich von der Qualität vor Ort im Verkostungsraum der Familie Degn. Mehr Infos unter:
www.degn.at



3



3

Seit 25 Jahren sind Andrei Harjani und Keramen Cabuk für die Firma Krameß im Einsatz – so auch im Rahmen der Errichtung der Fluchtstiege für die NMS Matzen. Foto: privat

Krameß feiert 50er-Jubiläum

3 Jubiläen haben in der Firma Krameß Metallbau große Tradition. Vor Kurzem wurde das 50-jährige Firmenbestehen gefeiert. Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter sind bereits über 10 Jahre im Betrieb beschäftigt. Die Mitarbeiter Andrei Harjani und Keramen Cabuk feierten diesen Sommer bereits das 25-jährige Firmenjubiläum.

Geschäftsführer Kurt Krameß gratulierte und bedankte sich für die Treue und ihren Fleiß. „Herr Harjani ist die Seele der Werkstatt. Er beherrscht sein Handwerk aus dem Effeff.“ so Geschäftsführer Kurt Krameß: „Und Herr Cabuk bringt die Schlosserteile mit dem Lkw und Ladekran punktgenau zum Montageort.“

Beim Projekt Neue Mittelschule Matzen errichtete die Firma Krameß im Zuge der Umbauarbeiten die neue Fluchtstiege.

Hier konnten Herr Harjani und Herr Cabuk wieder einmal ihr Können unter Beweis stellen.



4

Gratulation: Der Weinviertel DAC saurüssel 2016 der Familie Degn aus Hohenruppersdorf schaffte es in den SALON. Foto: privat

Media: Frauen-Business

Type: Online <http://www.frauen-business.at/lifestyle/sanitaetshaus-luksche-implementiert-smileysystem-186518.aspx>

Date: 30.08.2017

Circulation: not available

Lifestyle News für Ladies im Frauen-Business

[Übersicht](#) | [Kategorien](#)

Sanitätshaus Luksche implementiert Smiley-System

Von [Alexa Szikonya](#)

30.08.2017 17:38



Die Luksche GmbH betreut in insgesamt drei Filialen in Niederösterreich und einer in Wien ihre Kunden und berät sie zum richtigen Einsatz von Gesundheitsprodukten und Heilbehelfen. Ein vor vier Monaten implementiertes System zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit ergibt, dass 97 % der Kunden mit der Beratung bei Luksche zufrieden sind. Dabei wurden über 2.500 Feedbacks in vier Monaten erfasst.

Zeitgleich mit der Eröffnung der neu designten Filiale in Gänserndorf wurden auch vier Terminals zur Messung der Kundenzufriedenheit bei Luksche implementiert. Zur ständigen Messung der Zufriedenheit können die Kunden beim Besuch einer der vier Luksche-Filialen seit vier Monaten Feedback zur wahrgenommenen Beratungsleistung mit Hilfe von Smiley-Terminals von HappyOrNot abgeben. Nach dem Besuch sieht der Besucher das Terminal mit dem Frageschild:

„Wie waren Sie heute mit der Beratung bei Luksche zufrieden?“

GÄNSERNDORF. Seit über vier Monaten haben alle Luksche-Filialen ein System mit Smiley-Terminals im Einsatz, um die Zufriedenheit der Kunden direkt am Ort der Dienstleistung permanent zu messen und zu monitoren. Dagmar Förster, Geschäftsführerin der Luksche GmbH, möchte damit die Beratungsleistung ständig durch die Kunden bewerten lassen.

Dagmar Förster, Geschäftsführerin von Luksche GmbH, berichtet von ihrer Erfahrung mit dem HappyOrNot-System: „HappyOrNot wurde von unseren Kunden sofort sehr gut angenommen. Die einfache Handhabung macht es unseren Kunden leicht, die Beratung unmittelbar nach dem Besuch der Filiale zu beurteilen.“

„Das HappyOrNot-System konnte innerhalb eines Vormittags bei Luksche eingeführt werden. Die Werte der Zufriedenheit sind außergewöhnlich hoch, mit über 97 % zufriedenen Besuchern über einen Zeitraum von vier Monaten. Weltweite Branchenwerte sind bei 86 % für serviceorientierte Organisationen“, meint Mag. Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH.

Werkzeug für die Bewertung und Optimierung der Beratungsqualität

Bei dem Terminal und der dahinterstehenden Cloudlösung geht es um eine vollständige Sicht auf das Kundenempfinden in allen Shops von Luksche. Der HappyOrNot-Partner Scanlang GmbH führte das Feedbacksystem HappyOrNot® bei der Luksche GmbH ein. Das Umfrage-Tool erhebt automatisch während der hinterlegten Öffnungszeiten an den Filialen die Zufriedenheit mit Hilfe von vier Smiley-Knöpfen. Für die Luksche-Kunden müssen deren Rückmeldungen ohne Aufwand erfasst und für die Vertriebs- und Geschäftsleitung am selben Tag verfügbar sein. Die HappyOrNot-Terminals senden tägliche, wöchentliche und monatliche grafische Bilder über die Zufriedenheitswerte per Mail an die Geschäfts-, Filial- und Verkaufsleitung.

Der Net Promotor Score® bringt zum Ausdruck, ob die Kunden mit der Beratung des Anbieters zufrieden waren. Dieser Index vergleicht die Ergebnisse automatisch mit anderen Filialen von Luksche und macht eine Reihung nach Zufriedenheitswerten der Besucher. Mit dem HappyOrNot-System wird sichtbar, wie aus der Kundensicht die Beratung funktioniert und wie wahrscheinlich es ist, dass der Kunde die Beratung weiterempfiehlt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Luksche-Filialen können darauf durch eine weitere Optimierung der Prozesse darauf reagieren. Was wiederum langfristig die Kundenbindung erhöht.

HappyOrNot®-Leistungsmerkmale

Diese Applikation für den permanenten Kundendialog arbeitet als Cloud-Lösung verfügbar, so dass die Reports mit PC, Tablet oder Smartphone abrufbar sind. Für detailliertere Auswertungen steigt man in die Benutzeroberfläche ein. Die Berichte sind optisch mit Diagrammen aufbereitet und übersichtlich gestaltet. Das Einsatzspektrum und der Einsatzort für die Lösung ist vielseitig: Ob mit Standfuß, mit Wandbefestigung, als Tischgerät oder sogar mit Diebstahlhemmung. ScanLang arbeitet bei der erstmaligen Installation des Systems häufig mit einer zweimonatigen, kostenpflichtigen Testphase.

Über HappyOrNot

HappyOrNot Ltd. ermöglicht mit der Lösung HappyOrNot Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und Servicequalität von Menschen an Begegnungspunkten zu messen und mit Hilfe von Analyse-Tools die Zufriedenheit quantitativ auszuwerten. HappyOrNot wird auch im Retail, im Großhandel, im Bereich der persönlichen Mobilität, im Gastgewerbe, der Hotellerie- und Gesundheitsbranche, im Bereich der Arbeitssicherheit aber auch von Servicestellen der öffentlichen Verwaltung verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Tampere (Finnland), betreut weltweit 3.000 Kunden in mehr als 70 Ländern. Die Idee zur Gründung stammte von dem Finnen Heikki Väänänen, der sich 2009 über die unaufmerksame Bedienung in einer Warenkette ärgerte. Er suchte mit anderen

Geschäftsleuten, Designern und Programmierern nach einer Lösung, wie Kunden auf objektive Weise Feedback an die Geschäftsleitung abgeben konnten und hatte die Idee mit den kabellosen Smiley-Terminals.

Über Scanlang

Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Vertriebs- und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems.

Die Kommunikationslösungen umfassen auch Sprachdienstleistungen das Texten und das Übersetzen von technischen, marketingbezogenen und vertraglichen Texten für skandinavische und deutschsprachige Unternehmen.

www.scanlang.at

Über die Luksche GmbH

Bei Luksche spielen schon seit den 1960ern Frauen als Geschäftsführerinnen bei der Führung des Unternehmens die Hauptrolle. Hertha Luksche übernahm 1979 die Geschäftsführung und 2004 übernahm Dagmar Förster (geb. Luksche) das Unternehmen und ist seitdem die Geschäftsführerin. Diese Vorbildwirkung für die führende Rolle von Frauen in mittelständischen Betrieben erstreckt sich aber auch auf die soziale Verantwortung von Unternehmern. Regelmäßige Initiativen im sozialen Bereich dokumentieren dieses Verantwortungsbewusstsein.

Das Weinviertler Familienunternehmen versorgt Kunden und Krankenkassenpatienten seit 1947 mit Gesundheitsprodukten und Heilbehelfen. Luksche beschäftigt in seinen vier Filialen über 25 Mitarbeiter.

www.luksche.at

Foto: "Geschäftsführerin Frau Dagmar Förster mit Mitarbeiterin der Filiale Gänserndorf"

Media: Bezirksblätter

Type: PRINT

Date: 09.08.2017

Circulation: na

BEZIRKS Blätter Ausgabe 32 09./10. August 2017 meinbezirk.at

Widerst
Geht es nach sterium, soll in Zukunft gemeinsam den. Im Bezi gespalten: d den Vorschlä toren sind d

09./10. AUGUST 2017 / MEINBEZIRK.AT **Wirtschaft**

Regen

Krokodile in der Donau?“, fragt sie provokant.
Der Sprecher der Umwelterganisation VIRUS, Wolfgang Rehm, weist auf „Drainagen und Entwässerungen wider jede Vernunft im Einzugsgebiet der Donau“ hin und fordert die Landwirtschaftskammer auf, die laufenden für den Wasserhaushalt schädlichen Tätigkeiten der Bauern zu stoppen.
Ulrike Potmesil

ZUR SACHE
Laut Vorstudie benötigt man - nur während Dürreperioden - 3 % des Donauwassers für das geplante Projekt. Die Donau führt im Durchschnitt 1.900 Kubikmeter Wasser pro Sekunde. Schätzungen zufolge betragen die Kosten eine Milliarde Euro, ein großer Teil davon könne laut Schultes aus Mitteln des Europäischen Investitionsfonds lukriert werden.



Die überwältigende Mehrheit der Kunden ist zufrieden. Foto: Luksche

Luksche: 97 % der Kunden zufrieden

BEZIRK. Die Luksche GmbH betreibt in insgesamt drei Filialen in Niederösterreich und einer in Wien ihre Kunden und berät sie zum richtigen Einsatz von Gesundheitsprodukten und Heilbehelfen. Ein vor vier Monaten implementiertes System zur permanenten Messung der Kundenzufriedenheit ergibt, dass 97 % der Kunden mit der Beratung bei Luksche zufrieden sind. Dabei wurden über 2.500 Feedbacks in vier Monaten erfasst.
Dagmar Förster, Geschäftsführerin der Luksche GmbH, freut sich über das positive Feedback der Kunden.



€ 26,- pro Monat

RUFHILFE: UM DIE SICHERHEIT MEHR
Ein kleiner Knopf kann Leben retten

- keine Anschluss- und Montagegebühr
- keine Verrechnung von Fehleinsätzen
- keine Mindestvertragsdauer

Durch das Rufhilfegerät des Roten Kreuzes können sich Menschen mit erhöhtem Sicherheitsbedarf wieder sicher fühlen. Ein Knopfdruck zur raschen Hilfe.

www.rufhilfe.at
0820 / 820 144

KENN
Aktion g nur eine Erstbes einlösb

ZUH
UM D
Das Z

Sie sin beim neu: b vielfä unter Genie Die K drei t Erstb

