

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.



Geschäftsführerin Frau Dagmar Förster mit Mitarbeiterin der Filiale Gänserndorf

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 01.08.2017

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.



Luksche GmbH / 28.03.17 – 25.07.17

Wie waren Sie heute mit der Beratung
bei Luksche zufrieden?



97% Positiv

Total Antworten: 2.527

Sehr positiv 93%, Positiv 4%, Negativ 1%, Sehr negativ 2%

HAPPYORNOT

Bild des Auswertungstools © HappyOrNot Ltd.

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.

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 01.08.2017

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.

Pressetaugliche Fotos (Abdruck honorarfrei, 300 dpi) gerne per Mail auf Anfrage.



Foto: HappyOrNot® Terminal, © HappyOrNot Ltd.



Foto: ScanLang Geschäftsführung

Mag. Franz Michael Bauer, © Scanlang GmbH

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 Mitarbeitersicherheit 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.

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.

Kontakt - Presserückfragen

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien
Tel.: 01 90 93 765
Mobil: +43 664 84 33 854
office@scanlang.at
www.scanlang.at

Dagmar Förster
Geschäftsführerin
Luksche GmbH
Bahnstraße 2-4
2230 Gänserndorf
Tel.: +43 664 3137271

d.foerster@luksche.at
www.luksche.at