

## Bericht über HappyOrNot bei Gottwald im E&W Magazin Online vom Juni 2019

Tool zur Messung der Kundenzufriedenheit

# HappyOrNot bei Gottwald in Melk

DIE BRANCHE | Stefanie Bruckbauer | 29.05.2019



*Vor zehn Monaten eröffnete Gottwald in Melk seinen neuen Elektro- und Teletechnik-Fachmarkt, ein schönes, modernes Geschäft, in dem Kunden alles rund um Großgeräte, Kleingeräte, Unterhaltungselektronik, Telekom sowie Sicherheitstechnik und vieles mehr finden. Mit dem Eröffnungstag führte die Geschäftsführung auch einen Touch Terminal zur Messung der Zufriedenheit der Kunden ein. Dabei wird mittels Kennzahlen die Zufriedenheit der Kunden dokumentiert.*

Gottwald hat im Juli 2018 das neue, moderne Geschäft eröffnet. Es ist ein neuer Standort, mit einem neuen Sortiment, besonders geschultem Personal, seriösem Auftreten und kundenorientiertem Arbeiten. Der Fokus liegt auf dem Service.

Die Kunden im Geschäft von Gottwald sollen sich gut beraten fühlen, sie sollen den Einkauf als angenehmes Erlebnis empfinden und bald wiederkommen. Beim Ausgang des Geschäfts können die Kunden durch das Berühren des Touch Displays bekannt geben, wie sie das Einkaufserlebnis bei Gottwald empfunden haben. Bernd Gottwald, einer der Geschäftsführer von Gottwald, erklärt dazu: „Wir sehen mit dem System bzw. anhand der bereitgestellten Grafiken täglich, wie die Kunden ihren Aufenthalt und unsere Beratung erlebt haben.“

Die Geschäftsführer Bernd und Peter Gottwald hatten die Idee mit der Einführung des Systems beim Elektro und Technik Fachmarkt in Melk, weil für die beiden die Bewertung des erlebten Service bzw. der Beratung für den Geschäftserfolg entscheidend ist. „Vor allem muss ein stationäres Geschäft den Vorteil der Beratung und des positiven Einkaufserlebnisses gegen den Online-Handel ausspielen.“ Mit dem neuen System kann laufend und ohne Zusatzaufwand beobachtet werden, wie sich das Geschäft aus Kundensicht präsentiert. Das über den HappyOrNot-Partner in Österreich, der ScanLang GmbH, bezogene System unterstützt also dabei, die Beratungsqualität konstant hoch zu halten.

## Über dem Durchschnitt

Die Zufriedenheitswerte im Elektrotechnikgeschäft von Gottwald sind auf einem Niveau von **94 Punkten**, wie Bernd und Peter Gottwald berichten. „Nach knapp 1.500 Feedbacks zeigt sich: **95%** sind mit dem Aufenthalt im Geschäft zufrieden, davon sind **90%** sogar sehr zufrieden. Weltweit werden im beratungsintensiven Einzelhandel normalerweise 89 Punkte erzielt, wir sind also um fünf Punkte höher bewertet als der Durchschnitt der anderen Händler. Mit verschiedenen Maßnahmen stellen wir sicher, dass die Kunden zufrieden aus dem Geschäft kommen.“ Wie Bernd Gottwald anmerkt, ist das System von HappyOrNot auch eine gute Bewertung für die eigenen Maßnahmen: „Wir sehen welche Änderungen funktionieren und welche nicht.“

## Über Gottwald

Das Sortiment im Geschäft von Gottwald in Melk umfasst Braun-, Weiß- sowie Grauware. Zudem werden alle Bereiche der Telekommunikation abgedeckt. Darüber hinaus bietet Gottwald den Kunden eine Passfotosmaschine, Kochvorführungen, Kaffeeverkostungen aber auch Beratungen für Alarmanlagen, Videoanlagen und Gegensprechanlagen an. Das Unternehmen wuchs vor 40 Jahren mit dem Elektrogeschäft auf. Das Geschäft war und ist auch weiterhin eine bedeutende Säule für das Unternehmen und ein wichtiger Faktor für das Kerngeschäft der Elektroinstallation mit mehr als 250 Mitarbeitern, wie die Geschäftsführer betonen.