

Amberg



AM01

Lokalteil für die Stadt und den Landkreis Amberg-Sulzbach

Teil 3

Freundliche Beratung

Umfrage: Amberger sehr zufrieden mit Geschäften

AMBERG (an). Ausgesprochen zufrieden sind die Kunden mit der Einkaufsstadt Amberg. Bei einer Umfrage unter 900 repräsentativ ausgewählten Personen durch das Deggenedorfer Marktforschungsinstitut MF Consulting im Februar wählten die Amberger ihre Stadt in Sachen Kundenfreundlichkeit auf den dritten Rang unter 50 Städten in Süddeutschland. Nur in Hof und Kaiserslautern sind die Bürger noch zufriedener mit ihren Geschäften. Es ist dies der dritte Amberger Kundenspiegel nach 1997 und 2000.

Die Befragten mussten angeben, in welchen der 81 auf einem Fragebogen aufgeführten Geschäfte sie in den vergangenen zwölf Monaten etwas gekauft haben, sie sich beraten ließen oder sie sonstige Leistungen in Anspruch nahmen. Im folgenden gaben die Befragten an, wie zufrieden sie mit den Leistungen der Geschäfte in wichtigen Leistungskriterien waren. Es wurden nach der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit, der Beratungsqualität und dem wahrgenommenen Preis-/Leistungsverhältnis gefragt.

Das Kriterium „Freundlichkeit“



Laut einer repräsentativen Umfrage sind die Amberger in puncto Kundenfreundlichkeit sehr zufrieden mit ihrer Stadt. pf

wurde wie in allen Städten bei allen 81 unter die Lupe genommenen Firmen aus neun Branchen untersucht. Durchschnittlich 83,1 Prozent der 921 nach Geschlecht und Alter repräsentativ ausgewählten Personen, die in Amberg öfter einkaufen, gaben an, dass sie mit der Freundlichkeit der ausgesuchten Geschäfte

(sehr) zufrieden sind. (Note 1 oder 2 von 1 bis 4). Es ergibt sich somit im Vergleich zu 2000 (78,1 %) eine erhebliche Steigerung um 5,0 % beim Merkmal „Freundlichkeit“. Die besten Werte im Punkt Freundlichkeit wiesen eine Apotheke mit 97,8, ein Optiker mit 95,3 und eine Bank mit 94,7 Prozent Zufriedenheitsgrad auf,

so MF Consulting.

Im Branchenvergleich zu anderen Städten weisen insbesondere die örtlichen Bekleidungsgeschäfte und vor allem die Baumärkte überdurchschnittlich gute Werte auf. Betrachtet man die Konsumenten nach ihrem Alter, so sind im Schnitt die Rentner am zufriedensten.