

2. GIESSENER KUNDENSPIEGEL

Platz 1
TESTSIEGER

-Anzeige-

Kompetenz für gutes Sehen



Das Geller-Team vor dem Optikfachgeschäft in der Gießener Innenstadt. Bild: Hillgärtner

Kompetenz für gutes Sehen: Diesen Slogan führt das traditionsreiche Augenoptikfachgeschäft in seinem Firmenlogo. Firmeninhaber Frank Geller und zwölf freundliche, bestens ausgebildete Mitarbeiter sind stolz darauf, Testsieger unter neun getesteten Giessener Augenoptik-Geschäften zu sein. Hohe Beratungsqualität, freundliche Kundenbetreuung, sowie das gute Preis-/Leistungsverhältnis haben diesen Erfolg möglich ge-

macht. Der Namen Geller ist in Giessen ein Begriff für Gutes Sehen, Brillenmode und erstklassigen Service. Das vielseitige Sortiment umfasst eine große Auswahl an modischen Korrektions- und Sonnenbrillen in jeder Preislage und wird in einem freundlichen, hellen Ambiente ansprechend präsentiert. Für die kleinen Brillenträger gibt es eine eigene Kinderbrillenabteilung. In zwei Augen-Prüfräumen können jederzeit ohne Ter-

minvergabe die exakten Brillen- oder Contactlinsenwerte mit modernsten Geräten ermittelt werden. Das Team von Optik Geller in der Wolkengasse 10 weiß, wem es die Auszeichnung zu verdanken hat. „Wir danken unseren Kunden für die tolle Bewertung. Der Erfolg spornt uns an. Auch in Zukunft soll die kompetente Erfüllung der Kundenwünsche an erster Stelle stehen“, versichert Firmenchef Frank Geller.

Institut nahm die Zufriedenheit bei den Kunden unter die Lupe

In der Rangliste der getesteten Orte belegt Gießen einen beachtlichen Platz 26

81,1 Prozent beträgt der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad beim Untersuchungskriterium „Freundlichkeit“. Genau 83 Firmen aus neun Branchen analysierte das Deggendorfer Institut für Marketing und Marktforschung „MF Consulting Dieter Grett“ im Raum Gießen. In der Rangliste der 102 aufgeführten Orte, in denen analysiert wurde, belegt Gießen einen beachtlichen Platz 26.

Zur Erinnerung: Im Juli/August 2005 befragten die Interviewer/innen im Rahmen des 2. Gießener Kundenspiegels nach 2002 wieder über 900 repräsentativ ausgewählte Personen. Im Folgenden gaben die Probanden an, wie zufrieden sie mit den Leistungen der Geschäfte in wichtigen Leistungskriterien waren bzw. sind.

Es wurde nach der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit, der Beratungsqualität und dem wahrgenommenen Preis-/Leistungsverhältnis gefragt. Ziel der Studie ist es, den an

der Untersuchung beteiligten Unternehmen ein Bild ihrer Firma aus Sicht des über Erfolg und Misserfolg entscheidenden Kunden zu geben. Diese Studien haben den Vorteil, dass einzelne Firmenergebnisse nicht im „luftleeren“ Raum stehen, sondern konkret mit lokalen Mitbewerbern verglichen werden können.

Durchschnittlich 81,1 Prozent der 903 nach Geschlecht und Alter repräsentativ ausgewählten Personen, die in Gießen öfter einkaufen, gaben an, dass sie mit der Freundlichkeit der ausgesuchten Geschäfte (sehr) zufrieden sind. Dies bedeutet im Vergleich zu 101 anderen deutschen Städten den 26. Platz. Zu 2002 ist das eine Verbesserung um ganze 33 Plätze im Städtevergleich.

Die Gießener „Highlights“, die besten Werte bei „Freundlichkeit“ weisen eine City-Apotheke mit 97,1 Prozent, ein Geldinstitut mit 93,2 Prozent und ein örtlicher Optiker mit 92,5 Prozent Zufriedenheits-

grad auf. Zusammenfassend ist für Gießen zu sagen, dass die Konsumenten das Leistungsmerkmal „Freundlichkeit“ sehr bewusst und auch kritisch wahrnehmen.

Im Branchenvergleich zu den 101 anderen deutschen Untersuchungsorten kann sich im Durchschnitt sogar eine ganze Gießener Branche besonders profilieren. Viele örtliche Apotheken und Schuhgeschäfte weisen im Deutschlandvergleich weit überdurchschnittliche gute Werte bei der Freundlichkeit auf.

Es zeigt, dass ein freundliches Auftreten und qualifizierte Beratung auch auf andere Merkmale eines Geschäfts ausstrahlt und diese positiv beeinflusst.

Betrachtet man die Konsumentengruppen nach ihrem Alter, so urteilen die Verbraucher bei der Freundlichkeit im Alter zwischen 26 und 45 Jahren oft eher kritischer als die sehr jungen und vor allem die älteren Käufer. (rsh)

-Anzeige-



Sie haben entschieden!
Perfekt beraten bei RUHL



2. GIESSENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
TESTSIEGER
Untersucht: 5 BAU-/GARTENMÄRKTE
77,7% Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 84,9% (Platz 1)
Beratungsqualität: 78,5% (Platz 1)
Preis/Leistungsverhältnis: 69,6% (Platz 1)
Kundenbefragung 08/2005
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett
Marktforschung: Tel. 0991/32753

RUHL GmbH & Co. KG · Flößerweg 1 · 35418 Buseck · Tel.: 06408/9010-0

Baumarkt und Baucenter schneiden wiederum gut ab

2. Kundenspiegel: Firma Ruhl liegt in der Gunst der Kunden ganz vorne



Baumarkt und Baucenter sind im Flößerweg zu finden.

Bild: Hillgärtner

Zum zweiten Mal kann sich das Unternehmen im Alten-Busecker Gewerbegebiet „Flößerweg“ mit seinen 65 Mitarbeitern über das gute Abschneiden im 2. Gießener Kundenspiegel freuen.

Dieser zeigt die Ergebnisse einer Kundenbefragung auf, die das Deggendorfer Institut für Marketing und Marktforschung Grett jetzt veröffentlichte. Und in den Bereichen Kundenzufriedenheit, gute Beratung und Freundlichkeit belegte das bekannte Unternehmen den begehrten ersten Platz.

„Erster Platz bei der Kundenbefragung, bester Baumarkt im Kreis Gießen“ ist in der aktuellen Ergebnisliste nachzulesen.

Helmut Ruhl, der im Flößerweg 1 den Baucenter Ruhl GmbH & Co. KG sowie den Baumarkt Ruhl GmbH etabliert hat, bietet alles, was private Bauherren und Firmen für den Hausbau

benötigen. Die Kunden können über den Baustoffhandel Steine, Zement, Kies, Sand, Dachziegel sowie alle anderen Materialien, die man für den Hausbau benötigt, erhalten.

Auch Baustahl kann hier gebogen und geschnitten werden, ganz wie es der Kunde vor Ort für seinen Hausbau verlangt. Der Außendienst des Unternehmens betreut die Baustellen und sorgt durch entsprechende Beratung für optimale Arbeitsabläufe. Mit einem der 14 hauseigenen Lastwagen werden die Baustoffe termingau zum Kunden gefahren.

Geht es an den Innenausbau, ist auch hier der Baumarkt wieder der ideale Partner. Ob es sich nun um Dämmstoffe, Fliesen, Tapeeten, komplette Bäder oder auch Türen und Fenster dreht, der Ruhl Baumarkt bietet in allen Bereichen

rund um den Bau eine umfangreiche Auswahl und eine professionelle Beratung. Außerdem erhält man im Baumarkt auch alles für den Garten, angefangen von Sämereien, Düngemitteln und Gartengeräten bis hin zu Gartenmöbeln. „Die beiden Firmen ergänzen sich hervorragend“, weiß Claudia Ruhl von der Geschäftsleitung. Und dieser Umstand ist es auch, der das bereits 1948 gegründete Unternehmen auf die Erfolgsspur gebracht hat.

Heute ist der Baumarkt an die Zeus-Hagebau-Gruppe angeschlossen. Das bietet Vorteile, die letzten Endes dem Kunden in Form von Preisvorteilen zugute kommen.

Mittlerweile liefert der Baustoffhandel in einem Radius von bis zu 70 Kilometern. reue Kundschaft findet sich gar im Rhein-Main-Gebiet.

TESTSIEGER

2. GIESSENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
TESTSIEGER
Untersucht: 9 Augenoptiker
87,3% Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 92,5% (Platz 1)
Beratungsqualität: 88,2% (Platz 2)
Preis/Leistungsverhältnis: 81,3% (Platz 2)
Kundenbefragung 08/2005
N(Optiker) = 659 von N (Gesamt) = 903
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett
Marktforschung: Tel. 0991/32753

In einer unabhängigen Meinungsumfrage haben wir den 1. Platz unter 9 Gießener Augenoptikgeschäften erreicht.

Unsere freundliche und kompetente Beratung sowie das gute Preis-/Leistungsverhältnis haben unsere Kunden überzeugt. Kommen auch Sie zum Testsieger...

Der neue **Geller** 
Kompetenz für gutes Sehen

Gießen, Wolkengasse 10, Tel. 06 41-7 30 69

2. GIESSENER KUNDENSPIEGEL



-Anzeige-



Volksbank erfüllt es mit Stolz

Viertgrößte Genossenschaftsbank in Deutschland ist unter den Testsiegern

„Vertrauen ist ein Wert, den man nicht kaufen kann. Dass unsere Kunden uns als Testsieger benannt haben, erfüllt uns mit großem Stolz.“, bemerkt Peter Hanke, Vorstandssprecher der Volksbank Mittelhessen, der viertgrößten Genossenschaftsbank in Deutschland. Mehr als 280 000 Kunden nutzen das flächendeckende Geschäftsstellennetz, das umfangreiche Angebot an Geldautomaten sowie die Möglichkeit, ihre Bankgeschäfte im Onlinebanking-Verfahren bei der Volksbank Mittelhessen rund um die Uhr zu erledigen. Als Partner des Mittelstands, Arbeitgeber für rund 1500 Menschen und Förderer von gemeinnützigen Organisationen gibt die Volksbank Mittelhessen wichtige Impulse für die regionale Wirtschaft.



Zentrale der Volksbank Mittelhessen in Gießen im Schiffenberger Weg 110. Bilder: Volksbank Mittelhessen

-Anzeige-

Pelikan-Apotheke: Auch im 2. Kundenspiegel ganz vorne

Fachgeschäft legt im Vergleich zur ersten Erhebung in der Gunst noch zu

347 Jahre ist sie schon alt die Pelikan-Apotheke, die mitten im Herzen Gießens, nahe des Kugelbrunnens am Kreuzplatz, liegt. Das Greisenalter hat ihr jedoch nicht geschadet. Im Gegenteil, sie wird immer besser. Ihre geballte Erfahrung setzt sie voll und ganz für ihre Kundinnen und Kunden ein. Die Pelikan-Apotheke liefert einen umfangreichen Service, erteilt Informatio-

nen und Wissenswertes rund um das Gesundwerden und Gesundbleiben. Für diese großartige Dienstleistung wurde sie jetzt abermals belohnt. Wie schon 2002 belegt die Pelikan Apotheke am Kreuzplatz auch 2005 den 1. Platz in der Kundenzufriedenheitsstudie. Sie vergrößerte sogar noch den Abstand zur zweitplatzierten Apotheke. Besonders erfreulich ist auch, dass die neu in die Pelikan-Familie

aufgenommene Struwelpeter-Apotheke am Marktplatz ihren Platz um zwei Stellen verbesserte. Auch hier trägt die Pelikan-Kompetenz Früchte. Beste Kundenfreundlichkeit und sehr gute Beratung bei großer Medikamentenverfügbarkeit ist und bleibt der Maßstab der Pelikan-Apotheken. Wieder hat es sich bewahrheitet. Der Pelikan ist immer eine Schnabellänge voraus.



Stolz zeigt sich das Team nach dem guten Abschneiden der Untersuchung. Bild: Schönfeld



Danke



Unsere Bank ist Testsieger beim 2. Giessener Kundenspiegel. Vielen Dank für diese tolle Auszeichnung. Wir freuen uns sehr darauf, Sie auch künftig mit hervorragendem Service und erstklassiger Beratung zu überzeugen und zu begeistern.

