

Neue Umfrage in der Innenstadt

Wie nett sind die Händler?

Kundenspiegel: 75 Geschäfte bekommen Noten für den Service

Wie kundenfreundlich sind Nürnbergs Einzelhändler? Geben sie sich Mühe mit dem Service? Stimmt das Verhältnis von Preis und Leistung? Spannende Fragen, denen das private Marktforschungsinstitut MF Consulting aus Deggendorf derzeit auf den Grund zu gehen versucht.

Elf Interviewer hat Dieter Grett, Marktforscher aus Deggendorf, losge-

ANZEIGE



schickt, um bis zum 26. April in Cafés und anderen entspannenden Orten Besuchern der Innenstadt Fragebögen mit 75 Namen von Geschäften für Elektronikartikel, Bekleidung, Möbel und von Banken vorzulegen. Die Testpersonen können mit vier Ziffern den Grad ihrer Zufriedenheit mit Freundlichkeit, Beratung und Preis-Leistungsverhältnis angeben. In den Katalog aufgenommen haben die Marktforscher vor allem Innenstadt-Läden, aber auch Möbelgeschäfte aus der Peripherie oder Banken aus Fürth können bewertet werden.

Seit 1997 hat MF Consulting in 50 Städten Kundenspiegel erstellt. Derzeit führt Hof die Freundlichkeits-Hitliste an, Schwabach ist Schlusslicht, München liegt auf Platz 41, hinter großen bayerischen Städten wie Würzburg und Regensburg. Mindestens 1000 Fragebögen müssen in Nürnberg ausgefüllt werden, damit die Befragung repräsentativ ist, sagt Grett. Mitte Mai liegen die Ergebnisse vor.

Die Geschäfte, die besonders gut abgeschnitten haben, können von MF Consulting das Recht erwerben, mit ihrer Platzierung zu werben. Auf diese Weise kommt das Unternehmen, das aus Eigeninitiative die Umfragen startet, zu seinen Einnahmen. Uwe Werner, Geschäftsführer des Einzelhandelsverbands in Nürnberg, begrüßt die Umfrage. „Auch wenn es schöner gewesen wäre, wenn sich die Marktforscher vorher mal an uns gewendet hätten.“ Das tue man ganz bewusst nicht, sagt Grett. „Wir wollen nicht in den Verdacht geraten, mit Verbänden oder Händlern Absprachen getroffen zu haben.“ möl