

Auf einen Blick

Sonne: S.A. 06.10
S.U. 18.30
Schnee kühl
Mond: M.A. 07.42
M.U. --:--

Deutscher Wetterdienst, Wetterwarte Hof: Gestern gemessen um 18 Uhr: Barometer 1004,3 hPa, Thermometer-0,8 Grad, Luftfeuchtigkeit 98%, Niederschlag 5,5 mm, Tagestemperatur: höchste +0,7 Grad, tiefste -1,4 Grad, Sonnenscheindauer 0,1 Stunden (21.03.)

Hofer Anzeiger, Redaktion
☎ 09 281 / 728 750.
Rehauer Tagblatt, Redaktion
☎ 09 283 / 14 46.

Impressum:
Hofer Anzeiger / Rehauer Tagblatt

Herausgeber:
Stephan Hoermann

Die Redaktion:
Kerstin Dolde (verantwortl. Hof und Rehau), Jan Fischer (Stellvertreter); Christoph Plass, Rainer Schmidt, Thomas Schubert-Roth, Tanja Tenschert, Matthias Vieweger, Simone Weber, Harald Werder.

Lokalredaktion Hofer Anzeiger:
Oberer Torplatz 1, 95028 Hof,
☎ 09 281 / 728 750.
Telefax 09 281 / 728 755
e-mail: info@hofer-anzeiger.de
Homepage:
http://www.hofer-anzeiger.de

Lokalredaktion Rehauer Tagblatt:
Friedrich-Ebert-Straße 1,
(Eingang Gartenstraße) 95111 Rehau,
☎ 09 283 / 14 46.
Telefax 09 283 / 29 78
e-mail: info@rehauer-tagblatt.de
Homepage:
http://www.rehauer-tagblatt.de

Bundesweite Studie zur Kundenfreundlichkeit: Bronze-Medaille für die Hofer Geschäfte



Eine Apotheke, ein Geldinstitut, ein Bekleidungsgeschäft und ein Augenoptiker – deren Namen jedoch nicht bekannt gegeben werden – erzielten laut Untersuchung die Topwerte bei der Kundenfreundlichkeit unter 80 Hofer Geschäften, zu denen Kunden befragt wurden FOTO: ERNST SAMMER

KOMMENTAR

Klar vor der Konkurrenz

Ein Lächeln mehr als anderswo, ein bisschen mehr persönliche Ansprache, etwas mehr Höflichkeit – all das schätzen Kunden an Hof. Der neueste Kundenspiegel beweist einmal mehr, dass die Freundlichkeit in den Hofer Geschäften ihresgleichen sucht. Direkte Konkurrenten wie Plauen oder Bayreuth haben im „Städteranking“ das Nachsehen.

Diesen Vertrauensbeweis von „König Kunde“ gilt es nun weiterhin zu nutzen. Dass Hof zu den kundenfreundlichsten Städten in ganz Deutschland gehört, sollte noch öfter als bisher in der Werbung, auf Plakaten erwähnt werden. Das ist auch eine Aufgabe fürs Stadtmarketing. Denn so ein herausragendes Ergebnis ist ein Pfund, mit dem sich trefflich wuchern lässt.

Im Jahr 2010 wird der Hofer Einzelhandel im nächsten Kundenspiegel unter die Lupe genommen. Noch kann man darüber spekulieren, wie sich dann die Innenstadt präsentieren wird. Wenn Einzelhändler und Gastronome – wie jetzt beim verkaufsoffenen Sonntag – an einem Strang ziehen, wird sie bis dahin ein anderes, noch freundlicheres Gesicht haben. JAN FISCHER

4. HOFER KUNDENSPIEGEL

Das bisher beste Ergebnis für Hof

85,2 Prozent der Kunden vergeben Note eins oder zwei für Freundlichkeit im Einzelhandel

Einen hervorragenden dritten Platz belegt Hof nach dem 4. Kundenspiegel im „Städteranking“ unter 104 deutschen Orten. 85,2 Prozent der Kunden zeigten sich sehr zufrieden oder zufrieden mit der Freundlichkeit im Hofer Einzelhandel.

HOF – „MF Consulting“ – ein Institut für Marketing und Marktforschung mit Sitz in Hengersberg – hatte Ende Februar und Anfang März 904 Kunden befragt, die repräsentativ ausgewählt worden waren. Die Befragten mussten angeben, in welchen von 80 Geschäften sie in den zurückliegenden zwölf Monaten eingekauft haben. Mit Noten von eins bis vier sollten sie die Freundlichkeit, die Beratungsqualität und das Preis-Leistungs-Verhältnis bewerten. Beim prestigeträchtigen Punkt „Kundenfreundlichkeit“ hatte Hof in den Jahren 1998, 2001 und 2004 hervorgehoben abgeschnitten und durfte sich jahrelang mit dem Titel „kundenfreundlichste Stadt Deutschlands“ schmücken.

Diesmal erreichte Hof das beste Ergebnis der bisherigen Untersuchungen. 85,2 Prozent der Kunden vergaben die Note eins oder zwei beim Merkmal „Freundlichkeit“. Der Wert liegt damit über denen aus den Kundenspiegeln von 2004, 2001 und 1998.

Breite Spanne

Wie aus einer ersten Analyse von „MF Consulting“ hervorgeht, ist in Hof die „Schere“ zwischen hervorragenden und kritisch eingeschätzten Geschäften weiter auseinander gegangen. Vor allem die inhabergeführten Läden glänzen zumeist mit überdurchschnittlich guten Werten. Auf der anderen Seite verloren Händler, die schon vor drei Jahren schwächer beurteilt worden waren, weiter schwer an Boden. Die breite Spanne zwischen sehr guten und weniger guten Geschäften ist nach Einschätzung des Hangersberger Instituts nicht unbedingt Hof-typisch, sondern ist in mehreren

Städten zu beobachten. In den meisten Branchen in Hof gibt es eine „dünne Spitze, aber ein relativ breites oberes Mittelfeld“.

Als „Hofer Highlights“ bezeichnet „MF Consulting“ vier Geschäfte, die im Punkt Freundlichkeit am besten abschnitten. Eine City-Apotheke – deren Name wie bei allen Geschäften nicht veröffentlicht wird – kommt auf das Traumergebnis von 96,8 Prozent mit den Noten eins oder zwei.

Hofer Ergebnisse	
...im Punkt Freundlichkeit (in Prozent):	
1998	79,2
2001	84,2
2004	83,5
2007	85,2
...in einzelnen Geschäften (in Prozent):	
Apotheke	96,8
Geldinstitut	94,3
Bekleidungsgeschäft	93,8
Augenoptiker	92,9
Schwächster Wert	55,4

Am anderen Ende der Tabelle finden sich zwei Geschäfte mit den schwächsten Ergebnissen im aktuellen Kundenspiegel. Sie erreichten nur einen Zufriedenheitsgrad von 60 Prozent und sogar 55,4 Prozent.

Den Meinungsforschern ist in Hof noch aufgefallen, dass die Befragten in der Altersgruppe zwischen 26 und 45 Jahren die Geschäfte oft besonders kritisch beurteilten. Am zufriedensten mit der Freundlichkeit sind die Rentnerinnen und Rentner.

Vier Mal Topwerte

Untersucht wurde aber noch mehr als die Freundlichkeit. Das Preis-Leistungs-Verhältnis haben die Kunden im Vergleich zum Kundenspiegel 2004 positiver wahrgenommen. In acht von zehn Branchen gab es hier bessere Ergebnisse. Allerdings sind Familien in der Altersgruppe zwischen 26 und 35 Jahren mit dem Verhältnis zwischen Preis und Leistung oftmals nicht sehr zufrieden.

Wie die 80 Geschäfte im Einzelnen abgeschnitten haben, werden nur die Inhaber oder Filialleiter erfahren. MF Consulting stellt für jedes Geschäft die Ergebnisse individuell zusammen. So kann man sie direkt mit Mitbewerbern vor Ort vergleichen und Schlüsse daraus ziehen. Neudeutsch spricht man von „Bench-Marking“ – ein Vergleich mit den Besten der jeweiligen Branche soll mit dem Kundenspiegel möglich sein. J. F.

Städteranking	
Noten eins oder zwei für Kundenfreundlichkeit (Angaben in Prozent):	
1. Balingen	86,6
2. Landshut	85,4
3. Hof	85,2
3. Zwickau	85,2
5. Hildesheim	84,9
5. Jena	84,9
7. Plauen	84,6
8. Gera	84,5
9. Friedrichshafen	84,4
10. Heidenheim	84,3
10. Homburg/Saar	84,3

FICHTNER:

„Lob für die Einkaufsstadt“

HOF – „Da können die Hofer Verkäuferinnen und Verkäufer stolz sein“, meint Oberbürgermeister Dr. Harald Fichtner zum aktuellen Hofer Kundenspiegel. „Die hervorragenden Ergebnisse zeigen einmal mehr, dass Hof ein ausgezeichnetes Einkaufszentrum ist.“ Besonders freue ihn, dass diesmal das beste Ergebnis seit der Einführung dieser Untersuchung erreicht werden konnte. Interessant sei auch der Vergleich mit den direkten Mitbewerbern, also den Städten in der Nähe, die alle mit niedrigen Werten eingestuft wurden. Der OB erinnert in einer Pressemitteilung an das Einzelhandelsgutachten, das bezüglich der Zentralität einen besonders hohen Wert attestiert hatte. „Daran kann man sehen, wie viele Kunden von außerhalb das Hofer Angebot schätzen.“ Fichtner verweist darauf auch auf das Impulsprojekt zur weiteren Aufwertung der Innenstadt, die – so seine Meinung – „als Leuchtturm des städtischen Handels auf ganz Hof ausstrahlt“.

WOHIN IN HOF ?

Freitag, 23. März

Ausstellungen

- Bürgerzentrum:** Zinnfiguren.
- Landesamt für Umwelt, Hans-Högn-Straße:** „Klima und Co.“.
- VR-Bank Schillerstraße:** „Vertrautes und Neues“.
- Stadtbücherei:** Bilder der Symphoniker-Kunstschule.
- Galerie im Theresienstein:** Werke von Walter Ritz.
- Klostergalerie:** „Froze Truths“.
- Galeriehaus Weinelt:** Ernst Neukamp, „1937 – 2006“.
- Museum Bayerisches Vogtland:** „Von Meister und Maschinen“.
- Theater:** Dietrich Bonhoeffer.
- Kleine Galerie im Landratsamt:** „Licht-Landschaften“.
- Prager Kunstsalon, Klosterstraße 22:** Frühjahrsneuheiten.

Verschiedenes

- Freiheitshalle:** Christina Stürmer, „Lebe lauter-Tour“, um 20 Uhr.
- Theater:** Biedermann und die Brandstifter, Premiere, 20 Uhr.
- Sternwarte:** Astronomisches Märchen für Kinder, 17.30 Uhr; Beobachtungsabend Venus und Saturn, für Jugendliche ab 19, für Erwachsene ab 20 Uhr.
- Fachhochschule HAW:** Indienforum, von 10 bis 18 Uhr.

Kino

- Central-Kino, Altstadt:** Fernweh Film Festival von Klaus Beer, 20 Uhr.
- Neues vom Wixxer, 14.15, 17.15, 20.15 und 22.45 Uhr.
- Die Brücke nach Terabithia, um 15 Uhr.
- Saw 3, um 23 Uhr.
- Pans Labyrinth, 20, 22.45 Uhr.
- Lotte im Dorf der Erfinder, um 14.30 Uhr.
- Norbit, 14.30, 17, 20.45 und um 23 Uhr.
- Arthur und die Minimoy, um 14.45 Uhr.
- Nummer 23, um 17.15, 20.15 und 22.45 Uhr.
- Hände weg von Mississippi, um 14.45 und 17.10 Uhr.
- Alpha Dog, um 17 Uhr, 20 Uhr und 22.45 Uhr.
- Scala-Kino, Wörthstraße:** Mitten ins Herz, 14.40, 17.30, 20.10 und 22.40 Uhr.
- Happy Feet, um 14.30 Uhr.
- The Hitcher, um 17.15, 20.30 und 22.20 Uhr.
- Wilde Kerle 4, 14.15 und 17 Uhr.
- Hannibal Rising, 20, 22.30 Uhr.
- Rennschwein Rudi Rüssel, 14 und 16 Uhr.
- Pathfinder, um 18, 20.20 und um 22.50 Uhr.

SONNTAG

Offene Geschäfte im „Hofer Frühling“

HOF – Am Sonntag, 25. März, wird der „Hofer Frühling“ in der Saalestadt eingeläutet. In der Innenstadt bieten Handel, Dienstleistung und Gastronomie den Besuchern eine Fülle an speziellen Aktionen, heißt es in einer Mitteilung. Die Geschäfte haben von 13 bis 18 Uhr geöffnet. Eigscheine, attraktive Gewinnspiele und Tagesschmankerln sind nur einige Attraktionen. Einige Geschäfte bieten Modenschauen oder Geräteführungen, verteilen Frauenmagazine an ihre Kundinnen oder kleine Osterpräsente. Andere wiederum bieten die Verkostung von Spezialitäten an oder warten auf mit locker-leichten Frühlingsspeisen und Wellnessdrinks.

Wer noch mehr möchte, kann bei der Verlosungsaktion des Stadtmarketingvereins Hof einen Wellnessstag im Hotel Central, zwei Mal Frühstück für zwei Personen im Hotel am Maxplatz oder Kinogutscheine ergattern.

Die Kunden müssen nur in eines der Geschäfte mit dem „Hofer-Frühlingsplakat“ gehen, den „Hofer-Frühlings-Flyer“ ausfüllen und können so gewinnen.

Endgültig vorbei mit dem Winterschlaf ist es ab 14.30 Uhr, wenn die Samba-Perkussion der Hofer Symphoniker und des Jean-Paul-Gymnasiums mit heißen Rhythmen quer durch die Stadt zieht. Einen Ohrenschmaus bietet das Akkordeonquintett der Musikschule der Symphoniker um 15 Uhr am Kugelbrunnen in der Altstadt.

Am Sonntag bietet sich – der Mitteilung zufolge – auch ein Spaziergang in Richtung Bahnhof durch die Wörth- und Königstraße an. Das geplante Straßenfest am Rekenzeplatz ist gestern abgesagt worden. Im Stadtteil Moschendorf sind zahlreiche Händler mit Aktionen am verkaufsoffenen Sonntag vertreten. Bei Biller gibt es dazu gleich einen ganzen Markt mit der Gilde der Marktschreier.

DER EINZELHANDELS-SPRECHER:

„Schub für weitere Investitionen“

HOF – Von einem „großartigen Ergebnis“ sprach gestern Vormittag Ernst-Dieter Rochon, als ihn der Hofer Anzeiger über den Kundenspiegel informierte. „Wir halten uns damit in den Medaillenrängen“, sagte der Vorsitzende des Hofer Einzelhandelsverbands.

Umso erfreulich sei der dritte Platz, wenn man bedenke, dass erst seit drei Jahren auch ostdeutsche Städte bewertet werden; die Konkurrenz sei also größer geworden. Dennoch habe es Hof geschafft, sich in der Spitzengruppe zu behaupten. Man habe auch die beste Platzierung in Nordbayern verteidigt. Auf Platz 19 folgt Bamberg, auf 20 Kulmbach und erst auf 44 Bayreuth.



Ernst-Dieter Rochon

Vorn in Nordbayern

Rochon hofft, dass das hervorragende Ergebnis die Einzelhändler zusätzlich motiviert. „Das befähigt sicher auch die Aufwertung der Altstadt – und zeigt: Es lohnt sich zu investieren.“ Es sei unbedingt notwendig, die Verweilqualität in der Fußgängerzone weiter zu erhöhen. Wie mehrfach berichtet, laufen die Vorplanungen für eine Umgestaltung der Innenstadt. J. F.

ANZEIGE

alles geregelt?

...alles geregelt

Mit Checklisten und Tipps hilft dieser Ratgeber, alle wichtigen persönlichen Dinge systematisch aufzuschreiben und für Angehörige auffindbar zu ordnen.

9,80 Euro

Erhältlich in unseren Geschäftsstellen Hof, Selb und Marktredwitz

Jetzt auch telefonisch bestellen: 0 92 81/816 431 Versand zzgl. Porto

Frankenpost

Hofer Anzeiger ... Selber Tagblatt ... Marktredwitzer Tagblatt ... Sechsamterbote ... Rehauer Tagblatt ... Frankenpost Naila