

„Steigende Polarisierung“

Kluft beim Kundenspiegel: Manche Mitarbeiter sehr freundlich, manche sehr unfreundlich

Das Marktforschungsinstitut MF Consulting hat rund 900 Personen gefragt, wie zufrieden sie mit den Geschäften in der Stadt sind. Mit 85 Prozent Zufriedenheit belegt Straubing im Vergleich zu 131 anderen deutschen Städten den soliden 57. Platz – vor Regensburg, Deggendorf, Passau und Landshut.

Die repräsentativ ausgewählten Teilnehmer mussten angeben, in welchen von 76 Geschäften aus zehn Branchen sie im vergangenen Jahr eingekauft oder sich beraten lassen haben. Sie wurden zudem gefragt, wie zufrieden sie mit der Freundlichkeit, der Beratungsqualität und dem Verhältnis von Preis und Leistung in den Geschäften sind.

Ziel der Studie sei es, den beteiligten Unternehmern ein Bild ihrer Firma aus Sicht des Kunden zu geben, erklärt Dieter Grett von MC Consulting. Zusätzlich erfahren die Firmenchefs, wie ihr Geschäft im Vergleich zu örtlichen Mitbewerbern abschneidet.

Durchschnittlich 85 Prozent der Personen, die öfter in der Stadt einkaufen, haben angegeben, dass sie mit der Freundlichkeit in den Geschäften zufrieden oder sehr zufrieden sind. Sie wählten die Noten eins oder zwei von vier.

Im Vergleich zu den bisherigen Studien sind immer mehr Kunden mit der Mitarbeiterfreundlichkeit zufrieden. Angefangen 1997 mit 79 Prozent hat sich die Zufriedenheit in sechs Studien bis 2018 fast durchgehend gesteigert.

Auffällig war auch, dass es nur einen minimalen Anteil von ein bis zwei Prozent an Probanden gegeben hat, die fast alle von ihnen beurteilten Geschäfte mit schlechten oder sehr schlechten Bewertungen versehen haben. „In anderen Städten gibt es mehr Teilnehmer, die Geschäfte durch die Bank schlecht bewerten“, sagt Dieter Grett.

Hervorzuheben ist in Straubing eine extrem breite Spanne zwischen sehr guten und vom Kunden abgestraften Geschäften, betont Grett. Einige Geschäfte seien sehr positiv bewertet worden, andere würden von den Verbrauchern sehr stark kritisiert. Diese Kluft zwischen Geschäften mit einem sehr hohen Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit



Den besten Wert bei Freundlichkeit weist in diesem Jahr ein Augenoptiker mit 96,9 Prozent Zufriedenheitsgrad auf.

Symboldbild: Jens Kalaene/dpa

um die 90 Prozent und Firmen mit einem Anteil von weit weniger als 70 oder sogar nur 60 Prozent zufriedener Kunden habe sich in den vergangenen drei Jahren erheblich erweitert.

Betrachtet man die firmenspezifischen Resultate genauer, ist zu erkennen, dass einzelne Geschäfte, die bereits vor drei und mehr Jahren

sehr gut bei der wahrgenommenen Freundlichkeit beurteilt wurden, sich zum großen Teil weiter verbessern konnten. Einige kritisch eingeschätzte Händler verloren jedoch in der Kundenmeinung weiter an Boden.

„Es ist auffällig, dass gerade viele der übriggebliebenen inhabergeführten Geschäfte – zumindest zum

größten Teil – überdurchschnittlich gute Werte aufweisen“, sagt Grett.

Im Vergleich zu anderen Städten fallen in diesem Jahr die konstanten Branchensieger auf. Wechselten vergangenes Jahr in Fürth sieben von zehn Firmen an der jeweiligen Spitze einer Branche, so haben in Straubing in diesem Jahr sieben Testsieger ihre Position verteidigt.

„Die steigende Polarisierung bei der Kundenzufriedenheit ist sicher kein Zufall“, teilt Dieter Grett mit. „Das Besondere an Straubing liegt darin, dass in den meisten Branchen eine äußerst dünne Spitze aber ein sehr breites Mittelfeld in den Branchen vorliegt.“ Die Zahl der extremen Ausreißer nach unten seien auf einem durchschnittlichen Niveau.

Den besten Wert bei Freundlichkeit weist in diesem Jahr ein Augenoptiker mit dem Traumergebnis von 96,9 Prozent Zufriedenheitsgrad auf. Es folgen knapp dahinter ein Sanitätshaus mit 95,7 Prozent, ein Uhren-/Schmuckgeschäft und eine Apotheke mit jeweils 95,5, ein Fitnesscenter mit 95,1, ein Schuhgeschäft mit 94,2, ein Geldinstitut mit 92,9 und ein Möbelhaus mit 90,9 Prozent Zufriedenheitsgrad beim Merkmal Freundlichkeit.

Die bedenklichsten Ergebnisse beim Merkmal Freundlichkeit quittieren in diesem Jahr eine Auto-Vertragswerkstatt mit nur 67 Prozent und ein Schuhgeschäft mit nur 68,6 Prozent Zufriedenheitsgrad.

Im Branchenvergleich zu anderen Städten haben sich in Straubing im Durchschnitt die Augenoptiker und die Apotheken am positivsten präsentiert. Das über alle drei Untersuchungsmerkmale am besten beurteilte Unternehmen ist zum wiederholten Male eine örtliche Apotheke mit einem Zufriedenheitsgrad über alle drei untersuchten Merkmale von weit über 90 Prozent.

Betrachtet man die Konsumentengruppen nach ihrem Alter, so urteilen die jungen Verbraucher zwischen 18 und 25 Jahren oft kritischer als die Käufer über 45 Jahre. Am zufriedensten sind im Schnitt die Rentner. „Dies ist bei sehr vielen aktuellen Kundenspiegeln zu beobachten“, bemerkt Dieter Grett. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird von jungen Familien (26 bis 35 Jahre) eher kritisch beurteilt.



Lyubov Edelweiß gibt am Mittwoch ein Klavierkonzert im Raven.

Klavierkonzert im Musiklokal Raven

Romantik von Robert Schumann und Melodien von George Gershwin sind am morgigen Mittwoch, 6. Juni, 20 Uhr, in der Musikkneipe „Raven“ an der Rosengasse zu hören. Die Straubinger Konzertpianistin Lyubov Edelweiß wird die „Kinderszenen“ Opus 15 von Robert Schumann interpretieren. Zudem wird die Künstlerin Modern Jazz und Swing des amerikanischen Komponisten George Gershwin spielen, unter anderem so bekannte Melodien wie „Rhapsody In Blue“ und „I Got Rhythm“. Karten für das Konzert sind an der Abendkasse erhältlich.

KEB besichtigt Kirche St. Martin in Pönnig

Die Katholische Erwachsenenbildung (KEB) lädt in ihrer Reihe „Kirche und Wirtshaus“ mehrmals im Jahr ein, eine der Kirchen des Landkreises zu besichtigen und anschließend gemütlich einzukehren in einem typischen bayerischen Wirtshaus. Die nächste Veranstaltung dieser Reihe findet statt am Donnerstag, 7. Juni. Sie hat die Kirche St. Martin in Pönnig zum Ziel.

Wer möchte, kann um 18.30 Uhr die Abendmesse mitfeiern. Gegen 19 Uhr findet eine Kirchenführung statt. Der Abend klingt aus im Gasthaus „Zum Bräu“ in Feldkirchen. Der Eintritt ist frei, Spenden zum Erhalt der Kirche sind willkommen.

Konzert-Rundschau

Pianistin mit großer Ausdruckskraft

Klavierkonzert von Anna Radchenko im Saal der Israelitischen Kultusgemeinde

Von Theodor Auer

2013 erlebten Freunde der Klaviermusik ein außergewöhnliches Konzert mit der großartigen Pianistin Anna Radchenko, damals noch im historischen Rathaussaal, in welchem sie mit der Interpretation von Schuberts Sonate D 960 Maßstäbe setzte. So durften die Besucher im Saal der Israelitischen Kultusgemeinde erneut ein Klavierkonzert auf höchstem Niveau erwarten.

Ein Blick in das Programmblatt mochte bei manchem Konzertbesucher den Gedanken aufkommen lassen, es genüge, mit nur einem Ohr hinzuhören; zu Genüge bekannte Werke wie Mozarts Sonate KV 331 mit dem schier allgegenwärtigen „Türkischen Marsch“, drei Preludes von Rachmaninow und das Scherzo Op. 20, die Fantaisie Impromptu und die Fantaisie Op. 49 von Chopin sind wirklich keine Unbekannten.

Dann die Überraschung: Welche nie gehörten Feinheiten entlockte Anna Radchenko Mozarts Sonate Nr. 11 A-Dur! Nach russischer Schule hielt sie sich streng an den Notentext, in diesem Text jedoch fand Anna Radchenko Aspekte, die andere, auch weltbekannte Interpreten in deren Auslegung des Wer-

kes untergehen ließen. So offenbarte sie bereits im ersten Satz ein neues Hörerlebnis dieser Mozart-Sonate. Sogar im dritten Satz, mit dem „Alla Turca“, in dem Mozart von der türkisch-bulgarischen Janitscharen-Musik, der Elitetruppe des Osmanischen Reiches, inspiriert wurde, entdeckte die Künstlerin bisher ungehörte, überhörte Facetten. Bei aller Akribie verlor sie nie die inneren Zusammenhänge aus den Augen, die dem Werk innewohnenden Spannungsbögen blieben voll erhalten. Das Scherzo Nr. 1 in h-Moll Op. 20 wird oft als bloße Auslotung der Möglichkeiten des Flügels und der Fähigkeiten des Virtuosen missverstanden. Das einfühlsame *molto più lento* mit dessen sanft schaukelnden Rhythmen wird bei dieser Betrachtungsweise übersehen. Anna Radchenko vermochte es, diesen zarten Teil in scharfem Kontrast zum Beginn und dem Schluss des Scherzos zu setzen und so dem Werk zu keiner Zeit aufdringliche Lebendigkeit zu geben.

Groß ist die Versuchung, die Fantaisie f-Moll Op. 49 mit zu viel Pathos zu überfrachten, die Tempi zu sehr zu forcieren. Die Pianistin fand hier eine gelungene Balance zwischen von Chopin in diesem Werk

gewolltem Pathos und Sachlichkeit. Das Tempo war, wie gefordert rasch, jedoch nie überhastet.

Voller feinsinniger Ausdrucksnuancen das Lento der Fantaisie Impromptu cis-Moll Op. 66. Genau austariertes, nicht zu schnelles Tempo mit wohlüberlegter Phrasierung schenken nicht nur diesem Satz enorme Ausdruckskraft, eine Ausdruckskraft, die Anna Radchenko voll zur Geltung brachte.

Es ist wahr, Sergej Rachmaninow liebte den vollen, kräftigen Klavierklang, war er doch selbst berühmter Klaviervirtuose. Doch darf kein Pianist glauben, er könne mit bloßer Fingerakrobatik und übertriebenem kräftigem Anschlag der Musik Rachmaninows Genüge tun. Kunstvoll zeigte Anna Radchenko die andere Seite dieses Komponisten, indem sie mit ausgefeilter Dynamik den drei Preludes Op. 2, Nr. 2, Op. 32 Nr. 12, Op. 23 Nr. 5 jenen Charakter und jene Ausdruckskraft verlieh, die Rachmaninow gerecht wird.

Das Konzert war eine Benefizveranstaltung zugunsten des Seniorenkreises der Israelitischen Kultusgemeinde, vor allem aber ein Glanzpunkt im Musikleben Straubings mit einer großartigen Pianistin mit phänomenalem Können.



Schnippelparty am Steiner-Thor-Platz

Die Gruppen Foodsharing Straubing und Greenpeace Straubing hatten am Samstag zu einer Schnippelparty auf dem Steiner-Thor-Platz eingeladen. Nach dem Motto „Teller statt Tonne“ wurde „gerettetes Gemüse“, also Gemüse, das bei verschiedenen Geschäften und Gemüsesständen übrig geblieben ist, zu schmackhafter Suppe und Salaten verarbeitet. Dazu gab es gerettetes Brot und Semmeln. Jeder, der wollte, durfte mitschnippeln und sich kostenlos Suppen und Salate schmecken lassen. Die Mitglieder

von Foodsharing und Greenpeace wollten mit dieser Aktion das aktive Weiternutzen geretteter Lebensmittel zeigen und auf die Verschwendung von Lebensmitteln aufmerksam machen, denn auch nicht mehr ganz makelloses Gemüse kann noch zu einer guten Mahlzeit verarbeitet werden und muss nicht entsorgt werden. Die nächste Schnippelparty findet am 1. Juli beim Quartiersfest der Sozialen Stadt Straubing-Süd statt. Auch hier sind wieder alle Straubinger zum Mitschnippeln eingeladen. -pol-