

rationell reinigen

 ÖSTERREICH

Kommentar



Thomas Mayrhofer | leitender Redakteur |
thomas.mayrhofer@rationell-reinigen.at

Bild: privat

»Bei der Produkt- oder Dienstleistungs-
entwicklung soll man am besten mit seinen
Kunden zusammenarbeiten.«

Gemeinsame Lösungen entwickeln

Auf einer Messe kann man Neuentwicklungen am besten beobachten und einschätzen. Wie aber gehen die Hersteller vor, um sich mit Innovationen vom Wettbewerb abzusetzen?

Viele Hersteller arbeiten nicht nur mit eigenen Entwicklungsabteilungen an der ständigen Verbesserung ihrer Erzeugnisse, sondern ziehen auch externe Berater zu. Dies können nicht nur spezialisierte Agenturen sein, sondern es sind immer öfter Universitäten oder andere Forschungseinrichtungen, die nicht nur am Puls der Zeit sind, sondern dieser meist voraus. Die Zusammenarbeit der Praktiker aus den Betrieben mit den Theoretikern aus der Forschung bringt dabei nicht selten ganz neue Wege, um Probleme und Aufgabenstellungen zu lösen.

Es muss aber in der betrieblichen Praxis, auch und gerade bei den Dienstleistern, nicht immer der aufwändige Weg gesucht werden, um die Kundenbedürfnisse noch besser zu befriedigen. Oft genügt es schon, den eigenen Kunden zu fragen,

was er sich abseits des Tagesgeschäftes von seinem Dienstleister noch wünschen würde oder einfach, wo es besser gehen sollte.

So mancher Verkaufsmanager oder Firmenchef scheut diese Fragestellung vielleicht aus dem instinktiven Gefühl, dass damit die eigenen Defizite schonungslos auf den Tisch kommen und eher zu negativen Auswirkungen als zu einer Verbesserung der Geschäftsbeziehung führen könnten. Die anderen, aktiven und mutigen Verkaufsmanager hingegen, die dieses System bereits praktizieren, können sich einer ganz anderen Kundenloyalität sicher sein, weil der Kunde das Bemühen um eine ständige Verbesserung der Leistungsqualität einfach dauernd spürt. Zu welcher Seite wollen Sie gehören?

Ihr Österreich-Redakteur
Thomas Mayrhofer

INHALT

- I Kommentar**
Gemeinsame Lösungen entwickeln
- II Gelungene Erweiterung**
Gebäudereinigungsakademie Wien
- III Klinikum Klagenfurt**
Neue Besen kehren gut
- V Interview mit Ursula Krepp**
Sechste Urlaubswoche abgelehnt
- VII Landesinnung NÖ**
Mitgliederzuwachs als Lohn der Arbeit
- VIII Landesinnung NÖ**
Hoher Besuch
- Landesinnung OÖ**
Ein Ausschuss stellt sich vor
- Landesinnung OÖ**
Tagung mit Spaß
- IX Landesinnung Wien**
Weiterbildungsprogramm
- X Wisag FM-Club**
Rechtssicherheit im FM
- Signon**
Schulungszentrum neu zertifiziert
- XI Rentokil**
Als Schädlingsexperte zertifiziert
- Feuchte Mauern**
Sichere Sanierung
- XIII Produkte**
- XVI Impressum**