

rationell reinigen

 **ÖSTERREICH**

Kommentar



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

Bild: privat

»Jeder muss sich entscheiden, ob er über den Preis oder über die Leistung verkauft.«

Diskonter oder Fachbetrieb?

Die Diskussion über die Preisgestaltung ist so alt wie die Dienstleistungsbranche selbst. Die entscheidende Frage dabei ist die Philosophie, ob man mehr über Service oder doch lieber über den (günstigen) Preis ins Geschäft kommt und auch bleibt.

Das Diskontprinzip hat sich nicht nur im Lebensmitteleinzelhandel durchgesetzt und hat auch durchaus seine Berechtigung, wie die erfolgreichen Beispiele in der Praxis zeigen.

Fachbetriebe, die mehr Service, aber eben nicht immer den günstigsten Preis bieten, können sich aber auch durchsetzen und besetzen oft mehr als nur Nischen, die die großen Ketten zwangsläufig nicht nutzen können. Wer schon einmal ein Beispiel von schnellem Kundendienst erlebt hat (in diesem Falle eine kaputte optische Sonnenbrille, die innerhalb von fünf Minuten im Fachgeschäft kostenlos repariert wurde), der weiß ein solches Rundum-Service erst richtig zu schätzen und ist eben bereit, dafür einen höheren Preis zu bezahlen, weil man ja als Kunde einen echten Mehrwert dafür bekommt.

Wichtig scheint allerdings, dass dieser höhere Servicegrad dem Kunden auch

bewusst gemacht wird. Das kann zum Beispiel durch eine gut geführte Kundenkartei, in der die Sonderleistungen, aber auch die Sonderwünsche des betreffenden Kunden gut und nachvollziehbar dokumentiert sind, passieren. Dies bringt in der Praxis dann gute Anknüpfungspunkte für Servicegespräche, bei denen es um Zusatzverkäufe, aber auch um die Kundenzufriedenheit gehen kann.

Für welche Seite haben Sie sich entschieden? Diskont mit günstigen Preisen bei abgespeckten Leistungen oder Fachbetrieb mit besseren Preisen, aber auch einem Mehr an Leistungen?

Wovon können bei Ihnen beide Seiten mehr profitieren?

Ihr Österreich-Redakteur
Thomas Mayrhofer

INHALT

- I Kommentar**
Diskonter oder Fachbetrieb?
- II Spezialist für Metallreinigung**
Heavy Metal
- IV Neue Facharbeit**
Ökoreinigung ist nicht teurer
- VI Roboterreinigung**
Solarpaneele sauber halten
- VIII Instandhaltung in luftiger Höhe**
Die Wind-Ernter
- X Landesinnung NÖ**
Vorsicht bei versteckten Dienstverhältnissen
Wiener Gebäudereinigungsakademie
Weiterbildung bringt Vorteile
- XI Forschungsprojekt HygO**
Erkenntnisse für Anwender und Hersteller
- XII Digitale Waschräumspender**
Schnell am Ball
Zertifizierung bestätigt
Beitrag zum Umweltschutz
- XIII Neuer Leitfaden**
Dokumentation bei Objektübergabe
- XIV Lenkt und leitet Wasser**
Kontrolliert ist besser
Impressum
- XV Produkte**