

Heimischer Einzelhandel überzeugt

61 Geschäfte, Restaurants und Cafés werden durch den „City Shopping Check“ ausgezeichnet

VON MELANIE WIGGER

■ **Gütersloh.** Apotheken, Feinkost, Schuhe, Dessous ... In Gütersloh lässt sich nicht nur vieles einkaufen, die Shoppingtours überzeugen auch die Kunden. Das will Michael Frink jedes Jahr aufs Neue belegen. Im aktuellen Durchlauf des „Gütersloher City Shopping Check“ überzeugten 61 Einzelhändler und Gastronomen. Dazu nahmen Testkäufer in den Wintermonaten über 250 Geschäfte der Innenstadt und der Umgebung unter die Lupe.

„Gütersloh bleibt unverändert eine schöne Stadt“, bilanziert Frink das Ergebnis des sechsten Testdurchlaufs. Mit dem guten Ergebnis könne man sich auch von der großstädtischen Konkurrenz in Bielefeld absetzen. „Freundlichkeit und Serviceorientierung“ seien wichtig, um sich zu behaupten, erläutert Frink. Er selbst führte mit seinem Unternehmen „Frink Business GmbH“ den „City Shopping Check“ vor einigen Jahren ein. Der Grund dafür: Damals kursierte in vie-

len Köpfen ein negatives und kundenunfreundliches Bild von der Gütersloher Innenstadt. Mit den Auszeichnungen will Frink zeigen, dass der Gütersloher Einzelhandel „serviceorientiert“ und „kundenfreundlich“ ist.

Auch andere Städte nutzen bereits das Zertifizierungsprogramm von Frink. Aktuell stehe er in Verhandlung mit Städten im Raum Stuttgart. Im Gegensatz zu den Gütersloher Einzelhändlern bezahlen sie für

diese Dienstleistung. In seiner Heimat möchte Frink mit der kostenlosen Durchführung „etwas zurückgeben“, sagt er. Auch für ihn lohnt sich der jährliche Durchlauf. „Wir üben hier das System und können immer wieder etwas verbessern“, erläutert er.

Das Unternehmen Frink Business hat sich auf Kundenservice spezialisiert. „Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind zentrale Erfolgsfak-

toren im Markt“, besagt die Unternehmensidee, „zufriedene Kunden bleiben einem Unternehmen treu, empfehlen es Freunden und Bekannten und kaufen auch weitere Produkte.“ Wichtig sei ebenso der Blick auf Beschwerdequellen und die Suche nach Maßnahmen, die geeignet sind, die Kundenbindung zu steigern.

Um die Qualität der Unternehmen unparteiisch zu ermitteln, werden ortsfremde Tester eingesetzt. In Gütersloh kamen die Testkäufer aus Göttingen, Essen und Hamburg. Sie nahmen die Kunden- und Serviceorientierung auf den Prüfstand. Dazu achteten sie auf die verbale und nonverbale Kommunikation der Verkäufer, auf die Kundenansprache und auf das Verkaufsgespräch.

Diejenigen, die bei der Prüfung nicht ausgezeichnet wurden, bekommen Hinweise, womit sie sich verbessern können, so Frink. Die Prämierten können sich über eine Urkunde als Auszeichnung freuen. Manche Gütersloher erhalten diese zum wiederholten Mal. Dazu gehören: Lukarsch Augendesign, Olafs Laufladen, Baxmann,

Qualität wurde unparteiisch ermittelt

INFO

Dienstleister für Unternehmen

◆ Nicht nur der „City Shopping Check“ wird von dem Gütersloher Unternehmen „Frink Business GmbH“ durchgeführt und mit Auszeichnungen prämiert. Weitere Systeme dieser Art sind „Kundenfreundliches Möbelhaus“ und „Küchenpartner deLuxe“.

◆ Ebenfalls unterstützt Frink Firmen bei der Entwicklung des Beschwerdemanagements sowie bei der Ausrichtung von Marketingstrategien, um den Verkauf zu verbessern.

◆ Zu den Dienstleistungen gehören zudem Produktprüfungen, wie der Kontrolle von Gebrauchsanweisungen. (mw)