

Pressemitteilung

Händler geben gute Noten für GMS

Wie in den vergangenen Jahren ließ der GMS Verbund auch in diesem Jahr wieder die Zufriedenheit der Kunden messen. Dabei erhielten die Händler die Möglichkeit sich online, mit wenigen Klicks, zu ihrer Verbundgruppe zu äußern.

Köln, 03.06.2019 – Bei der aktuellen Kundenbefragung hatten alle GMS Fachhandelspartner die Möglichkeit die Leistungen ihrer Verbundgruppe und ihrer der persönlichen Kundenbetreuer zu bewerten. Rund 200 Kunden in Deutschland nutzten das Angebot GMS ihr Feedback zu geben.

„Für GMS als Dienstleistungsunternehmen ist es ein primäres Ziel, dass die Händler mit den angebotenen Leistungen zufrieden sind. Seit Jahren wird die Umfrage daher regelmäßig wiederholt. So ist es möglich Veränderungen in der Zufriedenheit der GMS Kunden genau zu erfassen und schnell zu reagieren“, betont GMS Geschäftsführer Dr. Karsten Niehus. Ziel der Befragung ist es aus Sicht von GMS, neben der aktuellen Zufriedenheit, eine grundsätzliche Entwicklung über einen längeren Zeitraum als Maßstab für die eigenen Leistung und Beratungsqualität zu erhalten.

Die Ergebnisse der aktuellen Umfrage waren dabei überaus positiv. 34 % der teilnehmenden Händler beurteilen GMS mit der Schulnote 1; ‚sehr gut‘. Rund 60 % vergaben ein Gut. 8 % bewerten mit der Note 3. Eine schlechtere Bewertung wurde von 1 % der Kunden vergeben. Die Note der Kundenzufriedenheit lag in bei der Erhebung in Summe bei 1,8.

Auch bei der überwiegenden Zahl von konkreten schriftlichen Bewertungen waren die Händlerreaktionen äußerst positiv. So schreibt, stellvertretend für viele Händler, Ilona Kraus vom Trend Shop in Bamberg: „Ich bereue jedes Geschäftsjahr, in dem wir noch nicht bei GMS gewesen

bin. Ihr steht uns immer mit Rat und Tat zur Seite. Dankeschön an all den Menschen, die den GMS Verbund, zu dem gemacht haben, was er heute ist“.

„Solches Feedback freut uns besonders“, kommentiert GMS Geschäftsführer Dr. Niehus das Ergebnis „aber wir sehen natürlich auch eine Reihe von Verbesserungsansätzen“. Einige Fachhändler wünschten sich zusätzliche Lieferanten in den Vororderprogrammen, reklamierten dass die Veranstaltungen und Fachgruppensitzungen räumlich zu weit vom eigenen Standort entfernt stattfinden oder wünschen sich häufigere Besuche ihrer Kundenbetreuer.

„Die Kritik nehmen wir sehr ernst und erarbeiten dafür konkrete Lösungen“, erläutert Thomas Schulte-Huermann.

Als kleines Dankeschön für die Mitwirkung verlost GMS unter den Teilnehmern der Umfrage ein Wochenende für zwei Personen in einem Berliner 4-Sterne-Hotel, im Wert von 300 €. Das Los fiel auf Jürgen Setzer, Inhaber von Schuh Setzer in Künzelsau und Schuhschuh in Schwäbisch Hall.

Pressekontakt



GMS Verbund GmbH

Volker Kappel

Agrippinawerft 30

50678 Köln

Telefon 0221 / 297908 -530 • Telefax 0221 / 297908 -599

Kappel@GMS-Verbund.de • www.GMS-Verbund.de