

Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

In Zeiten der Globalisierung befinden sich die Märkte in ständigem Wandel: neue Konkurrenten, noch nie dagewesene Kommunikationskanäle und der rasche, technologische Fortschritt prägen heute das Bild. Ein Hauptproblem der derzeitigen Wirtschaft sind die Überkapazitäten – aber nicht die Produkte, sondern die Kunden sind knapp. Gleichzeitig werden sich die Produkte bzw. Dienstleistungen immer ähnlicher. Dieser Prozess wurde bereits in den 70er Jahren eingeleitet. Damals vollzog sich der Übergang vom Verkäufer- zum Käufermarkt. Nicht mehr das Produkt, sondern der Kundenwunsch stand im Mittelpunkt und damit bekam die Kundenorientierung einen neuen Stellenwert.

Zahlreiche wissenschaftliche Untersuchungen belegen, dass die Kundenzufriedenheit ein zuverlässiger Indikator für den Erfolg und somit auch für das langfristige Überleben eines Unternehmens ist. Viele Unternehmen haben diesen Wandel erkannt und versuchen zunehmend sich über qualitativ hochwertigen Kundenservice vom Wettbewerb abzuheben. Kundenzufriedenheit ist zudem messbar und wird für Verbraucher, Gesellschaften und Stakeholder mehr und mehr zum wichtigsten Auswahlkriterium.

Allerdings existieren kaum objektive Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit, die über den Zweifel der Beeinflussung durch das bewertete Unternehmen erhaben sind.

Die Online-Bewertungsplattform AllFindUs.com ist eines dieser ganz wenigen Instrumente, welches Verbrauchern und Unternehmern ermöglicht, einen objektiven Einblick zum Thema Kundenzufriedenheit zu erhalten. Im Vergleich zu anderen Ratings (z.B.: Bankratings) bietet AllFindUs.com zudem den entscheidenden Vorteil, dass die Kundenzufriedenheitsmessungen stets auf dem aktuellsten Stand sind, da die Nutzer ihre Meinungen jederzeit revidieren können.

Aus diesem Grund ist die Plattform AllFindUs.com sowohl für den informationssuchenden Verbraucher als auch für das an einem objektiven Feedback interessierten Unternehmen empfehlenswert.



Prof. Dr. Udo Burchard
Fachhochschule Trier