

# **Analyse des Ist-Zustandes und Ableitung von Maßnahmen in Bezug auf die Kundenzufriedenheit bei der Princess-Kinderwagen GmbH**

(Daisy Gajda)

Wie ist es gegenwärtig um den deutschen Einzelhandel bestellt?

Glauvt man Experten, sieht der Einzelhandel dunklen Zeiten entgegen.

Als Grund wurde angeführt, dass immer mehr Menschen bequem vom Sofa aus im Online-Handel einkaufen, wodurch sich zahlreiche Vorteile ergeben: Man spart Zeit, Wege und Geld. Zudem ist eine hohe Verfügbarkeit ein entscheidendes Element des Online-Shoppings sowie eine erhöhte Preistransparenz.

Der gegenwärtige Trend ging auch an der Firma Princess Kinderwagen GmbH nicht vorüber. Um die Firma Princess-Kinderwagen noch viele weitere Jahre zu erhalten und die Kunden königlich willkommen heißen zu können, wurde eine Kundenbefragung anhand eines Fragebogens durchgeführt, um dadurch die Wünsche und Erwartungen der Kunden zu ermitteln und die langfristige Bindung und Zufriedenheit der Kunden sicher zu stellen.

Das Ziel meiner Betriebswitarbeit ist es, die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei der Firma Princess-Kinderwagen zu erhöhen und die Belegschaft zu motivieren, mehr auf Wünsche und Erwartungen der Kunden einzugehen, sodass sich Stammkunden bzw. Neukunden bei der Firma Princess-Kinderwagen wohl fühlen. Außerdem soll die Auswahl an Waren sowie die Qualität und Zufriedenheit im Bereich Beratung und Service erhöht werden.

Kundenzufriedenheit beschreibt die Bindung zwischen einem Unternehmen und dem Kunden. Die Kundenzufriedenheit stellt für Unternehmen jeglicher Branche, sei es der stationären Einzelhandel, der Online-Handel oder eine Bank eine zentrale Rolle dar und gewinnt in der heutigen Wirtschaft zunehmend an Bedeutung.

Eine erhöhte Kundenzufriedenheit stellt somit ein zentrales Element für den Erhalt und Ausbau des Kundenstamms dar. Die zufriedenen Kunden kaufen immer wieder im selben Unternehmen ein. Dies bindet die Kunden an das gewohnte Unternehmen und lässt diese sich stets damit identifizieren.

Als Fazit ist festzustellen, dass die Princess-Kinderwagen GmbH öffentlichkeitswirksam ein positives Image vorweisen kann. Ausgehend von der unternommenen Umfrage lässt sich resultierend ableiten, dass der Großteil der Besucher und Kundschaft äußerst zufrieden mit der angebotenen Produktpalette ist. Dies lässt sich weitergehend auch auf die Bereiche Beratung und Service übertragen.