

Außergewöhnlich gute Umfrageergebnisse bestätigen die Führungsrolle von Schmidt

94 Prozent aller Kunden sind mit den Reinigungsarbeiten mehr als zufrieden. Auch die 700 MitarbeiterInnen, die an der Umfrage teilgenommen haben, arbeiten gerne für den führenden Familienbetrieb aus Ried.

Regelmäßige Qualitäts- und Kontrollberichte sind seit drei Jahrzehnten ein fixer Bestandteil im Unternehmen und damit ein wichtiger Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg von Schmidt. So konnte der Rieder Reinigungsprofi auch in der Vergangenheit neue Trends und Themen frühzeitig erkennen, die Vielfalt der Kundenbedürfnisse besser verstehen und in innovative Lösungen umsetzen.

Tradition trifft Lifestyle

Für Wenzel Schmidt ist das Wichtigste, Kunden und Mitarbeiter noch besser kennenzulernen. „Wenn wir neue Konzepte entwickeln, Kunden beraten und Mitarbeiter langfristig im Unternehmen halten wollen, müssen wir auch ein bisschen wissen, wie sie ticken, wie sie leben und wofür ihr Herz schlägt.“, so der Firmenchef.

Ein erfahrener Partner für Umfragen: TCS Direkt Marketing GmbH

Um diesen Dialog herzustellen hat die Unternehmerfamilie

Schmidt mit TCS aus Linz ein erfahrenes Marketinginstitut beauftragt, eine Kundenbefragung durchzuführen. „Wir schätzen Kunden, die uns fordern und uns wichtige Anregungen liefern, das eigene Unternehmen immer wieder neu zu erfinden“, nennt Dipl. BW Karl Dauerböck MBA einen der Gründe dieser Studien. Je sichtbarer die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden sind, desto pointierter und prägnanter kann mit passenden Konzepten darauf reagiert werden. Auch die Sicht der Mitarbeiter konnte im Rahmen der Studie näher analysiert werden: „Aus Erfahrung wissen wir, dass gute Leistungen nur dann entstehen, wenn sich unsere Mitarbeiter wohl und verstanden fühlen“, so Dauerböck über die hohe Zufriedenheit der Angestellten.

Top Ergebnis

Schon die hohe Beteiligung der Kunden an der Umfrage mit über 70 % war sehr erfreulich. Noch erfreulicher waren die außergewöhnlichen Ergebnisse der Studie: Über 94 % der befragten Kunden gaben

an, mit den Leistungen von Schmidt mehr als zufrieden zu sein. Genauso gut wurden die Verlässlichkeit des Reinigungspersonals und viele weitere Kriterien bewertet. Insgesamt würden 88 % der befragten Unternehmen die Leistungen der Schmidt Holding an befreundete Unternehmen weiterempfehlen. Gleichzeitig hat die Studie eine Reihe von interessanten Weiterentwicklungspotenzialen aufgezeigt, die in den kommenden Jahren viele Impulse für noch bessere Leistungen liefern.

Reinigung ein Gesicht geben

„Gerade in der Reinigungsbranche, in der Kunden auf etwaige Mängel eines Dienstleistungsunternehmens sehr sensibel reagieren, sind derartig positive Ergebnisse bei Kundenbefragungen selten“, berichtet Mag. Doris Eyett von Eyett Marktforschung & Beratung. Bei der Kundenzufriedenheitsstudie wurde auch der Blick für das Wesentliche und das Verantwortungsbewusstsein für vernünftige Kosten- und Leistungsziele von Schmidt bestätigt. Sauberkeit

Zwischen den Zeilen

„Die Auswertung solcher Studien erfordert viel Erfahrung und liefert wertvolle Informationen“, sagt Edda M. Schmidt. „Man muss auch zwischen den Zeilen lesen, bzw. hören können. Und man muss auch feinfühlig manche Dinge herauskitzeln. Es ist ja so, dass man seine eigenen Bedürfnisse manchmal auch erst entdecken muss. Dabei helfen wir. Manchmal, wenn wir danach fragen, denken die Kunden auch zum ersten Mal über ihre Bedürfnisse nach. Oft schlüpfen wir auch in die Rolle des Mediators.“

Zukunftsweisende Konzepte

Seit nun über 30 Jahren sorgen zukunftsweisende Konzepte und Traditionsverbundenheit für die Erfolgsgeschichte der Unternehmerfamilie Schmidt aus Ried im Innkreis. „Der respektvolle Umgang mit Mensch und Natur ist der Grundpfeiler unserer Unternehmen“, so CEO Wenzel Schmidt über die Firmenphilosophie. „Wir glauben an die Intelligenz solcher Umfragestudien und unsere Aufgabe ist es, die Ergebnisse in Arbeitsgruppen entsprechend umzusetzen. Etwa auch durch den Ansatz, einen Kontext zu schaffen, den man einfach noch nicht kennt und Reinigung sprichwörtlich von allen Seiten zu betrachten. Das ist die große Herausforderung für die Zukunft und der Unterschied zu anderen Dienstleistungen.“

Für die Teilnahme an der Umfrage und das langjährige Vertrauen bedankt sich die Unternehmerfamilie Edda M., Wenzel & Maximilian E. Schmidt herzlich bei allen Kunden und MitarbeiterInnen und freut sich schon jetzt auf die weitere gute Zusammenarbeit!



Ing. Mag. Wolfgang Aufreiter – BM SR Linz, Mag. Helmut Spiessberger – Controlling, Dipl. BW Karl Dauerböck MBA – Geschäftsführer, Reinhard Winninger – BM Hygiene, Edda M. Schmidt Firmenchefin, Wenzel Schmidt – CEO Schmidt Holding, Anita Ortner – Ass. GL, Paul-Jürgen Stieger – BM UH, Johann Diermaier – BM SR Ried und Robert Weinberger – Vertrieb.

gelingt auch mit kleineren Budgets gut. „Ich gratuliere dem Team und der Geschäftsführung von Schmidt zu diesem beeindruckenden Ergebnis“, freut sich der Geschäftsführer von TCS Dietmar Heuritsch bei der Präsentation seiner Studien im Multi-Mediacentrum der Schmidt Holding.

