



Glückwunsch zum 90. Geburtstag

Baltschieder. – Heute feiert in Baltschieder Mathilde Wenger-Zurbriggen ihren 90. Geburtstag. Die Jubilarin verfügt über einen frischen Geist und hält sich mit der Lektüre des «Walliser Boten» und mit fernsehen auf dem Laufenden. Im Dorfleben ist sie ebenfalls noch aktiv. Auch wenn ihr Schwindelgefühle ausgedehntere Spaziergänge verunmöglichen, ist sie einmal am Tag bei einem Gang durch das Dorf anzutreffen. Die langen Winterabende füllt Mathilde Wenger-Zurbriggen mit Stricken, Häkeln und Basteln aus, und verwöhnt so ihre Liebsten. Als leidenschaftliche Gärtnerin kann die Jubilarin den Frühling kaum erwarten. Alles, was sie in die Erde steckt, gedeiht und blüht. Ihr schöner Garten, ihre Blumen und ihr «Platzji» sind Treffpunkte für Altersgenossen zum «Hengertu». Sie ist sorgsam und verständnisvoll, einfach «äs güots Mtioti». Ihr ganze Familie dankt ihr dafür herzlich und gratuliert zum heutigen Wiegenfest. Sie wünscht der Jubilarin weiterhin alles Gute, Gottes Segen, beste Gesundheit und noch viele frohe Stunden.

† Klothilde Kalbermatten

Törlbeil. – Am vergangenen Mittwoch ist Klothilde Kalbermatten-Schaller aus Törlbeil nach einem reich erfüllten Leben im Alter von 98 Jahren im Kreise ihrer Familie verstorben. Sie wird heute Samstag in Törlbeil zu Grabe getragen. Der Beerdigungsgottesdienst findet um 9.30 Uhr in der Kirche von Törlbeil statt. Wir entbieten den trauernden Angehörigen unser herzliches Beileid.

† Rudolf Imboden

Wattenwil. – Nach langer, schwerer Krankheit ist am vergangenen Mittwoch Rudolf Imboden-Berchtold in seinem 63. Lebensjahr verstorben. Der Trauergottesdienst findet am kommenden Montag, dem 6. Februar, um 13.30 Uhr in der Kirche Wattenwil bei Thun statt. Wir entbieten den trauernden Angehörigen unsere aufrichtige Anteilnahme.

Kirchstrasse wird gesperrt

Salgesch. – Infolge Bauarbeiten wird die Strasse zwischen dem Hotel-Restaurant Arkanum und der Kirche von Salgesch von kommendem Mittwoch, den 8. Februar, bis 15. April 2006 gesperrt. Wie die Gemeinde Salgesch mitteilt, steht die Sperrung im Zusammenhang mit den Arbeiten im «Hof». Während der Sperrung sollen die Arbeiten an der Südfassade des Wohnhauses ausgeführt werden. Es handelt sich um Abbruch- und Maurerarbeiten, um den Einbau der Fenster im Erdgeschoss, der Gesimse, des Dachgiebels und des Dachstuhls. Für den rollenden Verkehr werden Umleitungen signalisiert. Der Durchgang für die Fussgänger bleibt während der Strassensperrung gewährleistet.

Mystery Shopper auch im Wallis

Als Testkaufperson Geld verdienen und dabei einen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten

Oberwallis. – «Auf Einkaufstour durch die Läden bummeln und dabei erst noch Geld verdienen. Das klingt verlockend, auch wenn die Einkaufstüte leer bleibt. SmartConcept, ein Deutschschweizer Marktforschungsunternehmen, will nun auch im Wallis Testkaufpersonen einsetzen. Mystery Shopping gilt als modernes Instrument zur Qualitätssicherung auf Grund unterschiedlichster Kaufsituationen.

«Ja, einkaufen und dabei Geld verdienen», mit diesem Hinweis sucht das Marktforschungsunternehmen SmartConcept Testkaufpersonen (Grossauflage des «Walliser Boten» vom Donnerstag). Angeboten wird dieser Job als interessanter und seriöser Nebenverdienst. Bei den Mystery Shoppers handelt es sich um Personen, die als verdeckte Interessenten auftreten und dabei eine reale vorgegebene Kaufsituation simulieren. Ziel dieser Testeinkäufe ist es, die Beratungsqualität zu messen und dabei Hinweise auf die Verbesserungsmöglichkeiten in der Leistungserbringung zu gewinnen. Neu sind diese Testkäufer auch in der Schweiz unterwegs. Wie Sandra Plüss, Marketing-Assistentin von SmartConcept, gestern auf Anfrage mitteilte, werden auch für das Ober- und Unterwallis Mystery Shopper gesucht: «Wie suchen im Wallis, auch im französischsprachigen Teil, laufend verdeckte Ermittler, die in flexiblen Teilsätzen für uns arbeiten.»

Testkaufprogramme zur Qualitätssicherung

Unzufriedene Kunden bemerkt man nicht. Sie kommen einfach nicht wieder. Erwiesenermassen gehen weniger als 5 Prozent der Kunden mit negativen Beratungserlebnissen den Weg einer Beschwerde. Nur in Ausnahmefällen wird Unzufriedenheit detailliert und objektiv in einem Bericht erfasst. Genau auf diesen Erlebnissen könnten aber zielgerichtet Verbesserungsmaßnahmen in der Servicequalität erreicht werden. Meist fehlen sie oder sind nur in Einzelfällen repräsentativ oder aussagekräftig. Aus diesen Gründen suchen auch hier zu Lande immer mehr Unternehmen professionelle Anbieter von Testkaufprogrammen, die nicht nur über profunde Kenntnisse der Schweizer Handels- und Dienstleistungsszene, sondern auch über eine Testkauf-Infrastruktur mit einer Vielzahl von Testkaufpersonen und der nötigen Software verfügen. «In den umliegenden Ländern wie Deutschland, Österreich oder



Mystery Shopping wird auch in der Schweiz zu einem festen Bestandteil der Qualitätssicherung in Beratung und Verkauf.

Foto zvg

England sind solche Testkaufprogramme bereits bei vielen Unternehmen zu einem festen Bestandteil der Qualitätssicherung in Beratung und Verkauf geworden», begründet Werner Knutti, Geschäftsführer und Inhaber von SmartConcept. Vor allem die internationalen Unternehmen mussten lange Zeit auf ausländische Anbieter zur Durchführung solcher Programme in der Schweiz zurückgreifen. Getreu dem Motto «All Business is local» konnte den nationalen Unterschieden und lokalen Gegebenheiten nur ansatzweise Rechnung getragen werden.

Kundenreklamationen als Chance

Ziel eines jeden Unternehmens muss es sein, seine Kunden dauerhaft zufrieden zu stellen und langfristig zu binden. Nur zufriedene Kunden sind nämlich auch treue Kunden. Werner Knutti fügt an: «Überdies erhöhen unzufriedene Kunden ihr Negativerlebnis bis zu zehn potenziellen Kunden weiter.» Die Bearbeitung von Kundenreklamationen und das systematische Erfassen der Beratungsqualität sind daher als Chance zu einer wirklichen und dauerhaften Verbesserung der Beratungsleistung zu verstehen.

SmartConcept bietet nun die Testprogramme mit Methodik an. Das Marktforschungsunternehmen hat sich auf alle Dienstleistungen rund um den Aufbau und die Pflege erfolgreicher Kundenbeziehungen spezialisiert. Mit Fokus auf den Gross- und Detailhandel sowie den Dienstleistungsbereich werden nutzenorientierte und pragmatische Lösungen für Marketing, Verkauf und Customer Care angeboten.

Mystery Shopping als ein Werkzeug

Mystery Shopping ist ein Werkzeug der Marktforschung, welches den Beratungs- und Kaufprozess am Point of Sales oder Point of Interest vor dem Kaufabschluss differenziert und repräsentativ erfasst. Die zu diesem Zweck eingesetzten und ausgebildeten Testkaufpersonen werden auf Grund der Zielgruppendefinition des Auftraggebers aus einer umfangreichen Datenband rekrutiert. Mystery Shopping erfasst und bewertet die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität. Als Testdimensionen gelten Begrüssung, Bedarfsermittlung, Vorschlag von Angebotsalternativen, Erläuterung Kundennutzen, Verkaufsabschluss und der Umgang mit

Einwänden. Ordnung und Sauberkeit im Verkaufslokal, Attraktivität von Schaufenster und Warenpräsentation sowie das Einhalten firmenspezifischer Vorschriften gelten als Kontrolldimensionen.

Mystery Shopping als Untersuchungsmethode

Mystery Shopping lässt sich insbesondere in Branchen zweigen im Handel und Vertrieb von Markenartikeln und im Dienstleistungsbereich anwenden. Filialisierter Detailhandel, Garagen, Reisebüros, Fachmärkte, Möbelhäuser, Messen und Ausstellungen, Fitnesscenter, Banken und Versicherungen können beispielsweise aufgezählt werden. Der detaillierte und zusammengefasste Erlebnisbericht zeigt repräsentativ und differenziert auf, was Kunden beim Umgang mit dem Unternehmen, seinen Mitarbeitern und Produkten erleben. Er gibt auch Aufschluss darüber, ob Strategie, Programme und Verhaltensregeln an der Verkaufsfreundlichkeit verstanden und gelebt werden. Er gilt aber auch als Grundlage für Handlungsbedarf in den Bereichen Führung und Schulung und ergänzt quantitative Resultate mit einer qualitativen Dimension. Schliesslich zeigt der Erlebnisbericht fir-

meninterne Prozesskonsequenzen auf.

Beobachtungs- und Formulierungsgabe

Für das Mystery Shopping eignen sich Damen und Herren zwischen 18 und 60 Jahren, die Spass am Shoppen haben und zudem über eine gute Beobachtungs- und Formulierungsgabe verfügen. Als Testkäufer gilt es, sich als gewöhnlicher Konsument zu verhalten. Die Mystery Shopper lassen sich beraten sowie die Vor- und Nachteile der einzelnen Produkt- und Servicealternativen vom Personal erläutern. Ohne einen Kauf zu tätigen, wird das Geschäft verlassen, um die Eindrücke detailliert in einem vorbereiteten Erlebnisbericht zu dokumentieren. Die Tätigkeit als Testkaufperson kann nebenberuflich, im Teilzeitpensum, zur Überbrückung oder von Studenten und Wiedereinsteigern ausgeübt werden. Hinzu kommen Voraussetzungen wie Zuverlässigkeit Genauigkeit, Termintreue, natürliches Auftreten und Verschwiegenheit. Ein Mystery Shopper gilt nämlich als verdeckter Ermittler, der einen Einkauf simuliert und dabei erst noch Geld verdient und im Sinne einer Qualitätssteigerung allen Partnern dient. **max**

Wer bietet weniger?

Von Peter Jossen-Zinsstag alt Nationalrat



Schweizweit sind die verschiedenen Kantone in einen knallharten Steuerwettbewerb getreten. Obwalden hat seine Steuerquote so verändert, dass Reiche proportional weniger Steuern zahlen müssen als Leute mit mittleren und tiefen Einkommen. Man kann sich fragen, wem das nützen soll. Ganz sicher werden die Reichen damit entlastet – im Gesetz ist für hohe Einkommen ein degressiver Tarif festgeschrieben. Ob wirklich alle andern Obwaldner profi-

tieren können, hängt ganz klar davon ab, ob eine grosse Zahl gut betuchter Steuerzahler in den Kanton Obwalden ziehen werden... Im Steuerwettbewerb wird so argumentiert, als ob der Wohn- und Arbeitsort aus dem Katalog gewählt würde wie die Ferienwohnung oder das Hotel für die nächsten Ferien... Immer wieder gilt es zu betonen: Steuerquoten sind lediglich ein Faktor, aber halt nur ein Faktor in einer Reihe von Argumenten, welche für einen guten Wohnort eine wichtige Rolle spielen können. Die Steuerzahlenden sollten sich vor Augen führen, dass wir alle für unsere Steuern Leistungen bekommen. Persönlich bin ich froh darüber, dass mit den Steuern meiner Eltern und meiner Nach-

barn damals meine Ausbildung bezahlt wurde. Heute zahle ich zusammen mit meinen Nachbarn und Mitbürgern die Schule meiner Kinder. Darüber hinaus zahlen wir einen Anteil des öffentlichen Verkehrs und des Spitals, das die Notfallstation Tag und Nacht offen hält. Ich finde es wichtig, dass es eine gute Lebensmittellieferung gibt, eine Abwasserversorgung mit Kläranlagen, die technisch hoch stehend sind. Bei der Denkmalpflege und in andern Bereichen der Kultur werden mit Beiträgen der öffentlichen Hand spannende Projekte realisiert. Die Liste von staatlichen Leistungen ist lang. Bei der Debatte über Steuerbelastungen fehlt mir jeweils die Diskussion über die gebotenen Leistungen. Wie weit

wollen wir Bürger und Bürgerinnen staatliche Leistungen kürzen oder über Bord werfen? Der Verteilungskampf darüber, welche Aufgaben mit staatlicher Unterstützung noch wahrgenommen werden, ist voll entbrannt. Das Credo, dass nur noch tiefe Steuern akzeptabel sind, haben bürgerliche Parteien in den vergangenen Jahren in der Öffentlichkeit hinlänglich gesungen. Doch damit sind immer Sparpakete verbunden, welche den politischen Handlungsspielraum zu Lasten wesentlicher Aufgaben eingrenzen. Was wird sich ändern? Die Landwirtschaft wird grosse Opfer bringen müssen, schlecht integrierte Menschen werden im Rahmen unserer Gesellschaft immer öfter am Rande stehen, die Perspektive

für nachhaltige Entwicklungen ist verengt. Natürlich sind die Militärausgaben und die Bürokratiekosten noch viel zu hoch, weil die politische Mehrheit das so will. Dass die Schweiz bei der Innovation für nachhaltige Energie und bei wichtigen Forschungsprogrammen viel zu wenig investiert, das wird sich erst in einigen Jahren rächen. Die grossen steuerlichen Differenzen zwischen den Gemeinden sind ungerecht, ganz besonders, wenn man sieht, dass in Gemeinden mit tiefer Steuerquote die Leistungen der Gemeinde oft besser sind als in andern Regionen mit hoher Steuerbelastung. Deswegen braucht es einen guten Steuerausgleich und Massnahmen zur Steuerharmonisierung.