



GMS Verband

Pressemitteilung

„Orthopädie-Schuhtechnik Wald“ aus Rastatt für hervorragende Beratungs- und Servicequalität ausgezeichnet

Vom renommierten Münchener Institut International Service Check (ISC), wurden bundesweit über 165 Orthopädie- und Komfortschuhfachgeschäfte auf Beratungs- und Servicequalität geprüft. „Orthopädie-Schuhtechnik Wald“ aus Rastatt erreichte dabei eine Kundenzufriedenheitsquote von 95,5%, für seine hervorragenden Leistungen und Kundenorientierung.

Köln, im Januar 2017 – Die überprüften Betriebe gehören zum Kompetenzkreis „Gesunde Schuhe“, der sich zum Ziel gesetzt hat, mit der besten Beratung und dem besten Service eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Diese wurden in den Monaten September und Oktober 2016 von den Testern besucht. Orthopädie-Schuhtechnik Wald, die Inhaber Denis und Boris Wald, schnitt dabei mit 95,5% Kundenzufriedenheit in Baden-Württemberg als zweitbesten Betrieb ab.

„Schuh- und Orthopädiefachgeschäfte gibt es viele. Uns geht es jedoch insbesondere darum, unsere Kunden beim Schuhkauf sowie den von uns angebotenen Serviceangeboten bestmöglich zu beraten. Dafür werden unsere Mitarbeiter kontinuierlich geschult. In den meisten Schuhgeschäften werden Fußprobleme nicht erkannt und dadurch das falsche Schuhwerk verkauft, das mehr schadet als es nützt. Wir freuen uns, dass unsere Bemühungen mit diesem hervorragenden Ergebnis bewertet wurde“ so die beiden Inhaber.

Die Testkäufer vom ISC Institut prüften bei ihren Besuchen in den GMS-Verband angeschlossenen Unternehmen insgesamt 12 Kategorien; vom Erscheinungsbild des Geschäftes, über die Beratungsqualität der Mitarbeiter, bis hin zur Problemerkennung von Fußschäden und deren besten Lösung. Dabei mussten 67 Einzelkriterien zur Zufriedenheit der Testkäufer erfüllt werden, um das begehrte Qualitätssiegel zu erhalten.

„Auf diese Auszeichnung können und möchten wir uns jedoch keinesfalls ausruhen. Jeder Kunde testet uns tagtäglich und wann dann der nächste Tester vom ISC Institut das Geschäft erneut überprüft, weiß kein Inhaber. Das kann in einem halben Jahr, spätestens aber in Jahresrhythmus geschehen“, so Denis Wald der sich für diese Leistung besonders freuen darf.

Dass Verbraucher dem inhabergeführten Schuhfachhandel den besten Service attestieren ergab auch eine Studie unter 1.500 Schuhkäufern. Die bekannten Schuhketten schneiden bei der Beratungsqualität, Zuverlässigkeit und den angebotenen Serviceleistungen deutlich schlechter ab. Mehr Service bieten die inhabergeführten Geschäfte, vor allem in Zusatzangeboten wie digitalem Fußausmessungen, Fußstypbestimmungen oder weiteren Zusatzleistungen, die selbstverständlich auch kein Online-shop wie Zalando & Co. bieten kann.

Kritik hagelt es bei den großen Ketten insbesondere für das Problem der vergriffenen Ware und ein zu unspezifischem Sortiment. Hier bietet der Fachhandel meist einen gut funktionierenden Nachbestellservice an. Jeder achte Kunde bemängelte die unangenehme anonyme Einkaufsatmosphäre, sowie fehlende Servicekräfte. Darüber hinaus sind diese oft unfreundlich und zeigen eine schlechte Beratungsqualität.

GMS Verbund GmbH · Agrippinawerft 30 · D-50678 Köln
Telefon: +49 (0) 221 / 297 908 - 500 · Telefax: +49 (0) 221 / 297 908 - 599
Geschäftsführer: Dr. Karsten Niehus · Thomas Schulte-Huermann
HRB Köln 54721

www.GMS-Verbund.de
www.gesunde-schuhe.com