

Bestnoten für die Mosterei

Obst- und Gartenbauverein präsentiert Ergebnis der Kundenbefragung – Apfelsaft verlost

Haselbrunn. (gpa) Jedes gute Unternehmen zeichnet sich dadurch aus, dass es sich nicht auf Erfolgen ausruht, sondern Neues erprobt und ergründet, auf welcher Basis das Vertrauen der Kunden beruht. Bestnoten erhielt bei einer Kundenbefragung die Mosterei-anlage des Obst- und Gartenbauvereins Spinshart.

Vorsitzender Josef Höllerl aus Seitenthal bezeichnet es als Glücksfall für den Verein, dass man mit Maria Ott eine ebenso sachkundige wie couragierte und einsatzfreudige Leiterin der Mosterei habe. Er freute sich, dass die Anlage in Haselbrunn so gut angenommen werde. Die Mitglieder und darüber hinaus alle Interessenten hätten so die Möglichkeit, ihr Obst vor Ort zu verwerten. Der Verein sei immer bestrebt, viele Obstbäume und vor allem gute Apfelsorten zu pflanzen.

Dass Maria Ott mit Herz und Hand bei der Sache ist, beweist laut Höllerl eine Kundenumfrage, die sie gestartet hat. Vor der Bekanntgabe des Ergebnisses erläuterte Maria Ott zunächst ihre Beweggründe. Sie wollte wissen, wie man bei den Kunden ankommt, was sich noch besser machen ließe. Obwohl wegen der langen Trockenheit heuer die Ernteerträge und damit der Umsatz geringer waren als im Vorjahr,

daher auch weniger Kunden kamen und längst nicht alle bei der Befragung mitmachen, wurden trotzdem mehr als 120 Fragebögen ausgefüllt. Eine Resonanz, die Maria Ott „sehr, sehr begeistert“ hat.

Zwölf Fragen waren auf einer Skala mit Stufen von eins bis sechs zu beantworten. Das Ergebnis spricht für sich. Die Umfrage machte auch deutlich, dass nicht nur aus dem engeren Einzugsbereich Äpfel angeliefert werden. Kunden kamen bis aus München, Nürnberg, Bayreuth, Kulmbach und Weiden. Sie besuchten in der Regel Verwandte oder Sehenswürdigkeiten der Umgebung. Nach Haselbrunn kamen sie wegen des „Bag-in-Box“-Systems und fuhren mit Saft im Karton wieder heim.

Viele Empfehlungen

46 Prozent der Kunden kamen auf Empfehlung, 28 Prozent erfuhren von der Mosterei aus der Zeitung, 21 Prozent wurden über den Gartenbauverein informiert, fünf Prozent wurden durch den Prospekt auf die Mosterei aufmerksam. Die telefonische Erreichbarkeit wurde von 71,9 Prozent als sehr gut, vom Rest als gut bewertet. Für fast 89 Prozent der Kunden ist es wichtig, Saft aus den eigenen Äpfeln zu bekommen. Ebenfalls gute Noten gab es für die Sauberkeit in der Mosterei. Die Zufriedenheit mit den Wartezeiten

bei Terminen: 77 Prozent kreuzten „sehr gut“ und 22 Prozent „gut“ an.

Für den Service beim Abgeben der Äpfel und Abholen des Saftes sowie die Höflichkeit der Mitarbeiter (die vier Söhne von Maria Ott und der Ehemann als „Feuerwehr“) gab es abermals Bestnoten: 90 Prozent waren sie eine „Eins“, zehn Prozent eine „Zwei“ wert. Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit dem „Bag-in-Box“-System antworteten 73,55 Prozent der Kunden mit „sehr gut“, 13,22 Prozent mit „gut“. Für das Preis-/Leistungsverhältnis gab es in 44,63 Prozent der Fragebögen „sehr gut“ und in 42,15 Prozent „gut“.

Durchschnittsnote 1,23

„Wie sind Sie mit der Beantwortung von Fragen zum Mosten zufrieden?“, wollte Maria Ott ebenfalls wissen. 71,9 Prozent der Kunden waren sehr zufrieden, die Note zwei gaben 21,49 Prozent, eine Drei 2,48 Prozent. Kein Wunder, dass die Kundschaft bestätigte, die Mosterei guten Gewissens weiterempfehlen zu können. Alle Fragen zusammengenommen, errechnete sich eine Durchschnittsnote von 1,23. Als kleines Dankeschön für die Teilnahme an der Befragung wurden fünf Preise (je 20 Liter Apfelsaft) ausgesetzt.

Die Ziehung übernahm als Glücksfee die fünfjährige Johanna Neubauer, Tochter der Kassenverwalterin des



Die kleine Johanna zog die Gewinner von jeweils 20 Litern Apfelsaft als Dankeschön fürs Mitmachen bei der Kundenbefragung. Mit im Bild Maria Ott und Vorsitzender Josef Höllerl.

Bild: gpa

Obst- und Gartenbauvereins. Die Gewinner sind: Familie Besold aus Scheckenhof, Familie Georg Klein aus Trabitze, Familie Schober-Pöttger aus Kirchenthumbach, Marianne Wanoth aus Eschenbach und Ludwig Zeitler aus Tremmersdorf.