

Einholen von Kunden-Feedback: So macht man es heute

Echtzeit-Kunden-Feedback ist der Schlüssel zu einer besseren Kundenerfahrung – und damit zu Kundenloyalität und letztlich Unternehmenserfolg. Mit der here'n'now-App hat Vladimir Riecicky, Alumnus des Rochester-Bern Executive MBA, ein neuartiges Online-Bewertungsportal entwickelt: eine Start-up-Erfolgsgeschichte.

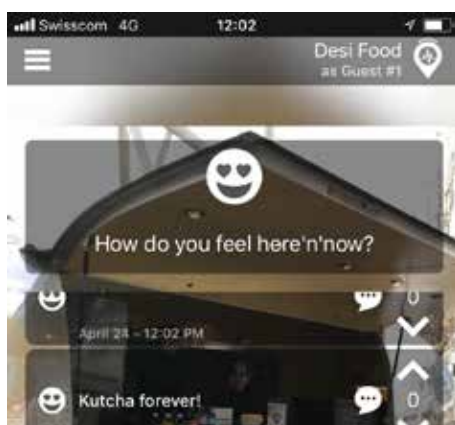
Sie kennen das: Sie sitzen seit Längerem in einem Café und werden einfach nicht bedient. Sie sind frustriert und würden gerne Feedback zurücklassen, bevor Sie das Lokal wieder verlassen. Aber das Servicepersonal läuft gestresst hin und her und beachtet Sie nicht. In solchen Momenten fühlen Sie sich als Kunde nicht willkommen und werden womöglich das nächste Mal eine Alternative suchen. Was wäre, wenn Sie Ihr Feedback zu einer eben gemachten Erfahrung auf Ihrem Handy äussern könnten, noch während Sie sich mit dem Unternehmen beschäftigen? Ein solches Echtzeit-Feedback-Portal bietet die here'n'now-App (www.hnnapp.com) der Firma HX media GmbH.

Meckern oder loben im Hier und Jetzt

Kunden-Feedback steht für viele Unternehmen weit oben auf der Prioritätenliste – dies zeigt auch die wachsende Anzahl physischer Feedback-Konsolen an Flughäfen oder in Apotheken. Solche Smiley-Feedback-Lösungen unterstützen aber nur eine Einwegkommunikation. Ausserdem kann der Geschäftsinhaber weder zeitnah darauf reagieren noch genau verstehen, worüber sich der Kunde gefreut oder geärgert hat. «So verpasst man die Chance für einen echten Kundendialog», erklärt Riecicky. Dieses Defizit und die wachsende Nachfrage nach Kunden-Rückmeldung brachte den IT-Experten auf die Idee, eine Feedback-Konsole auf dem eigenen Smartphone zu entwickeln. Nach etlichen inhaltlichen und technologischen Hürden konnte die App im Dezember 2017 erfolgreich eingeführt werden. Jetzt setzt Riecicky ganz auf die Umsetzung dieser Geschäftsidee. Das Rüstzeug hierfür hat er im Rochester-Bern Executive MBA erworben.

here'n'now-App: So funktioniert's

Der Kunde startet die App und wählt seinen aktuellen Place (z. B. Geschäft, Schule, Spital oder Veranstaltung). Dann postet er sein Feedback im Gästebuch oder kann mit den restlichen Gästen sowie dem Personal chatten. Auf der anderen Seite hat der Geschäftsinhaber die Möglichkeit, den Place



Der Kunde startet die App, wählt seinen aktuellen Place und postet sein Feedback.

«zu mieten» und so sein Geschäft zu bewirtschaften (z. B. Informationen bereitstellen oder Werbung schalten).

Im Vergleich zu anderen Apps, wie z. B. TripAdvisor, muss sich der Kunde nirgends registrieren. Seine Rückmeldungen sind anonym und nur vor Ort möglich oder einsehbar. «Das Portal ist kein Promotion-Tool, sondern eine Dialog-Plattform für Geschäftsinhaber und ihre Kunden», betont Riecicky. Das Ziel ist somit nicht etwa, mit gängigen Tricks 5-Sterne zu jagen und damit zusätzliche Kundschaft anzulocken, sondern die Präsenzzeit des Kunden zu nutzen, um ihn besser zu verstehen und somit besser zu bedienen.

Zukunftspläne

Die App soll künftig mit weiteren Funktionen ergänzt werden. Die Vision von Riecicky: Eine unternehmensübergreifende Kundendialogplattform anbieten. Jedes Unternehmen versucht, die eigenen Kunden besser zu verstehen, dies jedoch nur für sich. «Wir möchten den Schweizer Unternehmen dabei helfen, die gesamte Reise ihrer Kunden ins Visier zu nehmen und damit eine wichtige Voraussetzung für nationale Innovationslösungen zu schaffen», schwärmt der Start-up-Gründer. ●

► www.rochester-bern.ch