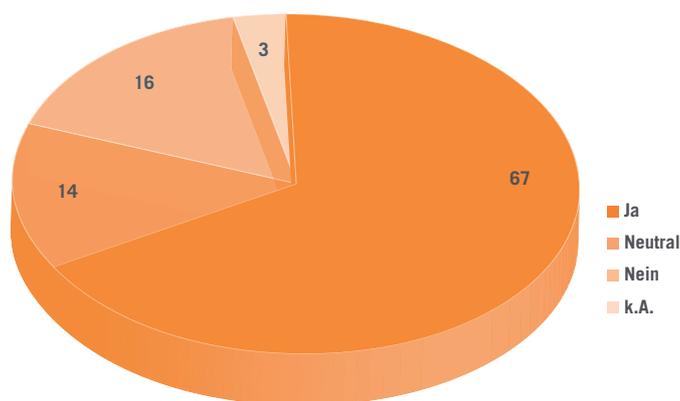


Kunden sehen AMAG als Premiumhersteller bei Produktqualität und Service



„AMAG ist Premiumanbieter“

Mag. Uwe Baco
Projektleiter EUCUSA



Im Interview berichtet Mag. Uwe Baco, Projektleiter bei EUCUSA*), über die Ergebnisse der jüngsten weltweiten Kundenbefragung.

AluRep: Herr Mag. Baco, Sie haben mit Ihrem Team von EUCUSA die Kundenbefragung in allen Phasen begleitet. Was ist für Sie ganz besonders bemerkenswert?

Baco: Spektakulär ist die Tatsache, dass wir von den für die Befragung ausgewählten Kunden mit 8 von 10 Kunden ein persönliches Interview führen konnten. Das allein zeigt den hohen Stellenwert und die Wertschätzung, welche die AMAG bei ihren Kunden genießt. Schließlich dauerte so ein Interview etwa ein Stunde, nicht selten auch erheblich länger!

AluRep: Was sagen denn die Kunden über die AMAG?

Baco: Zwei Drittel der Kunden bezeichnen die AMAG als Premiumanbieter und begründen dies vor allem mit der hohen Qualität der Produkte, welche die berech-

tigt hohen Erwartungen sehr gut erfüllt. AMAG überzeugt die Kunden zudem mit einer ganz besonderen Beziehungsqualität: Es „menschelt“ bei der AMAG sehr, und das mögen die Kunden. Wenn AMAG MitarbeiterInnen im Spiel sind, dann nehmen die Kunden einen klaren Vorsprung gegenüber dem Mitbewerb wahr.

AluRep: Ist diese tolle Beziehungsqualität ein wettbewerbsrelevanter Faktor?

Baco: Auf jeden Fall! Es wird immer schwieriger, am Markt als einzigartig wahrgenommen zu werden. Über die Produkte und deren Qualität kann dies nur bis zu einem gewissen Grad gelingen. Auch Lieferaspekte bieten begrenzt Differenzierungspotenzial. Doch dann kommt schon die persönliche Ebene: Hier gibt es

keine Normen und Pflichtenhefte, also lassen sich Unterschiede gut herausarbeiten.

AluRep: Zeigen die Ergebnisse noch weitere Stärken?

Baco: Neben Produktqualität und der partnerschaftlichen Beziehung setzen sich Flexibilität und Eingehen auf Kundenwünsche als weitere Pluspunkte in Szene.

AluRep: Lassen Sie uns auch über Handlungsfelder sprechen. Wo haben wir Potenzial nach oben?

Baco: Dass sich Kunden oft einen niedrigeren Preis wünschen, liegt sozusagen in der Natur der Sache. Andererseits drücken die Kunden klar aus, dass bei der AMAG das Preis-Leistungs-Verhältnis passt!

Getrieben von bestimmten Branchen treffen wir auf den

Wunsch nach einem größeren Produktportfolio, welchem mit der laufenden Großinvestition in Ranshofen ja bereits zum Teil entsprochen wird. Mit intensivem Austausch und enger Entwicklungszusammenarbeit lassen sich noch weitere Punkte sammeln.

AluRep: Ihr Fazit?

Baco: Wir haben die AMAG Kundenzufriedenheit mit anderen Ergebnissen in unserer Datenbank verglichen: Da ist AMAG ganz vorne mit dabei! ■

*) Fa. EUCUSA, mit Zentrale in Wien, ist ein Beratungsunternehmen, das sich auf die Durchführung strategischer Mitarbeiter- und Kundenbefragungen sowie die Begleitung des Verbesserungsprozesses spezialisiert hat.