Betriebsführung

Katalog von Kundenversprechen

Der Nutzen, der den Kunden beim Besuch der Sportstätte versprochen wird, muss dabei real sein. Leere Versprechungen, die nicht eingehalten werden können, führen nur zur Verärgerung beim Kunden. Eine stabile und belastbare Kundenbeziehung ist damit nicht aufzubauen.

Die Versprechen, die den Kunden gegeben werden, müssen sich zum einen daran orientieren, was die Kunden erwarten bzw. wünschen und zum anderen, was die Sportstätten tatsächlich bieten.

Die Versprechungen beziehen sich zum einen auf selbstverständliche Sachverhalte. Diese müssen in jedem Fall im Sinne einer Basis gegeben sein. Ihr Vorliegen wird von den Kunden erwartet, aber häufig nicht besonders stark wahrgenommen oder honoriert. Falls sie aber nicht vorhanden sind, fällt den Kunden dies sehr wohl auf und kann sogar zu einem Nicht-Besuch der Sportstätte führen. Zum anderen beziehen sich die Versprechungen auf spezielle Sachverhalte, die mit Besonderheiten der Sportstätte zu tun haben. Solche können sich z.B. auf spezielle Sportarten beziehen, auf Neuheiten, spezielle Serviceleistungen u.ä.. Solche Versprechungen zielen auf das, was den Zusatznutzen des Besuchs einer Sportstätte ausmacht.

Kundenversprechen müssen nicht immer als solche direkt erkennbar sein. Bei scheinbar neutralen Sachfeststellungen handelt es sich im Grunde genommen ebenfalls um Versprechungen, die dem Kunden gemacht werden. Selbst eine simple Ankündigung eines Fußballspiels impliziert als Versprechen, dass es eine adäquate Sportstätte gibt, die den Regeln und DIN-Normen entspricht, und auf der deshalb ein Fußballspiel stattfinden kann.

Bei der Formulierung von Kundenversprechen ist zu unterscheiden zwischen den Kunden, die die Sportstätte als aktive Sportler/innen nutzen wollen und denen, die als Zuschauer/innen zur Sportstätte kommen (wollen bzw. sollen). Je nach dem an welchem Kundentyp man sich mit seinen Versprechen wendet, werden unterschiedliche Merkmale der Sportstätte wichtig. Für den Zuschauer eines Fußballspiels ist es nicht wichtig, ob die Umkleideräume der Spieler über ein Entmüdungsbecken verfügen, wohl aber, ob er zügig zur Sportstätte gelangt und nach Spielschluss auch wieder zügig und sicher nach Hause kommt.

Folgende Kundenversprechen kommen in der Praxis vor:

- Wir haben ausreichend und gut beleuchtete Parkmöglichkeiten zur Verfügung.
- Eine Straßenbahn-/Bushaltestelle ist direkt vor dem Haus.
- Die Straßenbahnen und Busse fahren Sie zügig zum Spielort und holen Sie dort auch wieder ab.

- Unsere Sportstätte ist in einer netten Umgebung gelegen.
- Wir sind familienfreundlich!
- Bei uns werden Sie auch in den Pausen gut versorgt!
- Bei uns sind Sie sicher!
- Sie können uns Ihre Kinder anvertrauen! Der Nachmittag in unserem Kinderparadies wird für Ihre Kleinen zu einem unvergesslichen Erlebnis! Erfahrene Erzieherinnen sorgen für Abwechslung!
- Der Besuch unserer Sportstätte garantiert Ihnen einen erlebnisreichen Nachmittag.
- Bei uns können Sie sich Ihre Ausrüstung und Bekleidung zu günstigen Konditionen auch ausleihen (wichtig z.B. bei Golf, Bowling, Ski).