

Verwaltungsrat	Vorl.-Nr.	Datum	TO-Ziffer
	219	11.06.2018	5

Kundenzufriedenheit mit den Sportstätten- und Bädereinrichtungen der ENNI S&S Niederrhein AÖR und den Dienstleistungen der ENNI S&B

I. Beschlussentwurf

Der Verwaltungsrat nimmt den Sachverhalt und die Stellungnahme der Geschäftsführung zur Kenntnis.

II. Sachverhalt und Stellungnahme der Geschäftsführung

Nachdem alle durch die ENNI Sport und Bäder Niederrhein betreuten Einrichtungen gemäß dem Sportstätten- und Bädekonzept ertüchtigt und mindestens rd. ein Jahr betrieben wurden, hat sich die Geschäftsführung dazu entschlossen sich direkt und pro aktiv der Kundenkritik in den Bädereinrichtungen zu stellen. Zu diesem Zweck wurde mit professioneller Unterstützung ein elektronischer Fragenkatalog erarbeitet. Diese Fragen wurden den Gästen direkt nach dem Besuch in den durch die ENNI S&B betriebenen Einrichtungen mit Hilfe externer Fragesteller gestellt. Die Auswertung erfolgte durch einen Experten im Bereich der Kundenzufriedenheitsanalyse. Es wurden insgesamt 832 Personen befragt.

Unter anderem wurde das Ziel verfolgt, herauszufinden in wie fern unsere Gäste unsere Einrichtungen und Dienstleistungen weiterempfehlen. Messbar werden sollte dies mit Hilfe des Net Promoter Score (NPS) oder auch Promotorenüberhang. Der Promotorenüberhang ist eine Kennzahl, die direkt mit dem Unternehmenserfolg korreliert. Berechnet wird der Net Promoter Score durch die Differenz zwischen Promotoren (Förderer) und Detraktoren (Kritiker) für das betreffende Unternehmen. Der Anteil der Promotoren und Detraktoren wird ermittelt, indem einer repräsentativen Gruppe von Kunden die Frage gestellt wird: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Unternehmen/Marke X einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?“ Gemessen werden die Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Als Promotoren werden die Kunden bezeichnet, die mit 9 oder 10 antworten. Als Detraktoren werden hingegen diejenigen angesehen, die mit 0 bis 6 antworten. Kunden, die mit 7 oder 8 antworten, gelten als „Indifferente“ und fließen als Enthaltung nicht in die Auswertung ein. Zur Berechnung des NPS zieht man nun den prozentualen Anteil aller Kritiker vom Anteil aller Promotoren ab. Wenn man also 40 % Promotoren und 15 % Kritiker in seinem Kundenkreis hat, dann würde man einen $NPS = (40 - 15) = 25$ errechnen. Theoretisch kann der NPS demnach zwischen -100 und 100 liegen.

Eine einzelne Kennzahl ist für sich genommen wenig wertvoll. Erst wenn Vergleichszahlen bekannt sind (Benchmarks), entweder vom Marktführer in der eigenen Branche oder Branchendurchschnittswerte, dann können die eigenen Zahlen sinnvoll interpretiert werden. Es ist aber natürlich auch sinnvoll, sich mit sich selbst zu vergleichen. Wenn man nun die Entwicklung seines eigenen NPS im Zeitverlauf verfolgt, so können wertvolle Erkenntnisse über die Qualität des eigenen Handelns abgeleitet werden. Allerdings wird hierfür ein entsprechendes System (z.B. ein Online-Kundenpanel), mit dem der NPS regelmäßig erhoben werden kann, benötigt. Eines entsprechenden Systems haben wir uns für die regelmäßige Erhebung bedient. Da der NPS eine weltweit sehr häufig eingesetzte Kennzahl ist, liegen für viele Bran-

Verwaltungsrat	Vorl.-Nr.	Datum	TO-Ziffer
	219	11.06.2018	5

chen und sogar einzelne Unternehmen öffentliche Zahlen zum NPS vor. So hat z.B. Audi 2016 einen NPS von 39 und Opel einen NPS von -3. Bei den Banken sind die Kunden offenbar insgesamt weniger loyal. Das beste Ergebnis erzielte 2016 die Deutsche Bank mit einem NPS von -8. Am schlechtesten schnitt im Vergleich die Hypo Vereinsbank mit einem NPS von -30 ab.

Zusätzlich zu dem relativ einfach zu bestimmenden NPS wurden ergänzende Fragen gestellt und weitere Freitextaussagen der Gäste zugelassen, erfasst und ausgewertet. Dabei wird das Ziel verfolgt, auf Basis des Kundenfeedbacks einen Verbesserungsprozess in den Einrichtungen und bei den Dienstleistungen der ENNI S&B in Gang zu setzen. Dieser Vorgang soll regelmäßig mittels der NPS Befragung überprüft werden.

Das Ergebnis der Befragung wird in der Verwaltungsratssitzung auf Grundlage einer ausführlichen Präsentation erläutert.

Moers, 28.05.2018

Dirk Hohensträter