

Presseinformation

Münchner Freiheit startet Kundenbindungsoffensive mit digitalen Feedbackstationen

HAMBURG / MÜNCHEN, 1. August 2017 – In der Familienbackstube Münchner Freiheit steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle: Gemeinsam mit der BHM Media Solutions GmbH startet der Münchner Konditor an vier Standorten mit einer modernen digitalen Gästebefragung. Seit der Einführung konnten bereits mehr als 2.500 Kundenrückmeldungen generiert werden.

Gäste der Schwabinger Szene-„Conditorei“ werden ab sofort in zwei Münchner Freiheit Cafés von iPad-Terminals begrüßt, die zur digitalen Abgabe von Feedback aufrufen. Auch in der Münchner Staatsbibliothek „StaBi“ und in der Cafeteria Löwe + Raute im CSU-Gebäude können Kunden die Qualität der Conditorei bewerten und eigene Wünsche äußern. „Wir erhalten viel Lob, aber auch konstruktive Kritik. Die versuchen wir natürlich direkt anzugehen“, erklärt Max Eisenrieder, Geschäftsführer der Conditorei Münchner Freiheit.

Tradition bewahren und mit der Zeit gehen

Der Wunsch nach einem direkten Draht zu den Kunden ist Teil des Konzepts der Münchner Freiheit: Seit Eröffnung der Familienbackstube vor über 50 Jahren arbeitet die Familie um Gründer Karl Eisenrieder selbst tatkräftig im Café mit und ist z.B. im Service oder hinter der Theke persönlich anzutreffen. In den vergangenen Jahren wurden immer wieder neue Impulse gesetzt, um das Traditionsgeschäft zu modernisieren. Um diese Wandlung bestmöglich an den Interessen der eigenen Kunden zu orientieren, weisen jetzt große Plakate auf verschiedene Feedback-Stationen hin, an denen Lob oder Verbesserungswünsche geäußert werden können. „Wir wollen unseren Kunden die Möglichkeit geben, auch in stressigen Situationen, wenn kein persönlicher Kontakt möglich ist, Feedback zu geben. Die moderne Variante über iFeedback® eignet sich dafür optimal“, so David Braner, iFeedback®-Beauftragter der Cafés.

Über die Software können Gäste z.B. die Freundlichkeit des Personals, die Sauberkeit oder das Preis-/Leistungsverhältnis bewerten und eigene Kommentare hinterlassen. Auf Wunsch können Gäste im Anschluss an die Bewertung die eigene E-Mail-Adresse für eine Rückmeldung des Cafés angeben, oder sogar den aktuellen Speiseplan direkt auf ihr Smartphone herunterladen.

Schnelle Reaktion bei Kritik möglich

Zusätzlich zu den Feedback-Stationen in den Cafés werden kleine Kärtchen mit QR-Codes auf den Tischen verteilt, die mitgenommen, oder vor Ort gescannt werden können. So kann jeder Gast seine Bewertung auch von Zuhause und unterwegs vom eigenen Smartphone abgeben. „Das Beste ist: Wenn mal was nicht stimmt, erfahren wir sofort was Sache ist und können darauf reagieren“, sagt Braner.

Die Bewertungen werden in Echtzeit an die Geschäftsführung versandt und direkt persönlich bearbeitet und beantwortet. Über einen zugehörigen HelpDesk werden wichtige Kundenfeedbacks automatisch besonders hoch priorisiert und können außerdem als „bearbeitet“ gekennzeichnet werden. So wird sichergestellt, dass auch jeder eine Rückmeldung bekommt. „Jeder, der uns Feedback gibt, trägt zum Erfolg des Geschäfts bei. Das möchten wir auch würdigen und versuchen jedem, der uns Kontaktdaten hinterlässt, unsere Dankbarkeit zu zeigen“, erklärt Braner. Künftig soll das Projekt auf alle zehn Cafés in München ausgeweitet werden.

Über BHM Media Solutions GmbH

Die BHM MEDIA SOLUTIONS GMBH ist ein erfolgreiches und schnell wachsendes IT-Unternehmen mit Niederlassungen in Hamburg und München. In über 40 Ländern verschaffen wir unseren Kunden mit innovativen Apps wie iFeedback® – der Feedbackplattform für mobiles Kundenfeedback – und [gestgid]® – der App für digitale Hospitality – einzigartige Wettbewerbsvorteile. Wir sind Innovations-treiber im Bereich "mobile Kundeninteraktion" und setzen mit unseren preisgekrönten Lösungen international Trends. Als Mitglied der BHM GROUP profitiert die BHM MEDIA SOLUTIONS GMBH von der Erfahrung und Expertise der verbundenen Unternehmen.

Pressekontakt

Vivien Riegler
Tel.: +49 40 60942678- 0
Fax: +49 40 60942678- 9
E-Mail: vivien.riegler@bhmgrp.com

www.bhmms.com
www.bhmgrp.com
www.ifeedback.de

Über Münchner Freiheit Eisenrieder GmbH

Seit 1966 besteht unser Café an der Münchner Freiheit. Aufbauend auf diesem, mittlerweile kultigem Café, findet man heute 10 Filialen unseres Unternehmens in München. Mit knapp 200 Mitarbeitern und an die 25 Auszubildenden verzeichnen wir ein stetiges Wachstum. Im Bereich Catering setzen wir unsere Philosophie von Qualität und Frische in innovative Konzepte um und begeistern unsere Gäste.

Pressekontakt

David Braner
Tel: 089-383908 – 66
Fax: 089-383908 – 14
E-Mail: D.Braner@muenchner-freiheit.de

www.muenchner-freiheit.de