



Zufriedene Kunden dank ausgezeichneter Leistung des Personals

Laut der jährlichen Kundenbefragung sind die Privat- und Geschäftskunden mit den Leistungen der Schweizerischen Post äusserst zufrieden - so veröffentlicht es die Post heute. Von den guten Ergebnissen sollte man sich aber nicht täuschen lassen: Wenn der Kahlschlag bei den Poststellen und der Rückzug aus der Fläche nicht verhindert wird, dürfte sich das rasch ändern. Zudem wurde die Messmethode in diesem Bereich verändert, was das Ergebnis mit dem Vorjahr nicht vergleichbar macht.

Dass die Post nach einem turbulenten Jahr mit PostAuto-Skandal, Poststellen-Kahlschlag und CEO-Wechsel in der Kundenzufriedenheit relativ gut abschneidet, überrascht kaum. Der Service funktioniert tadellos - gerade weil die Leistungen von gut geschultem Personal erbracht werden. Die Mitarbeitenden der Post zeigen eine hohe Leistungsbereitschaft und sind letztendlich die, die den Kundenkontakt haben. Das Post-Management darf sich bei seinem Personal bedanken, dass sich dessen Verfehlungen im letzten Jahr kaum auf die Kundenzufriedenheit ausgewirkt haben. Diese Leistungen der Angestellten müssen bei der nächsten Lohnrunde entsprechend gewürdigt werden.

Bedenklicher Wechsel der Messmethode

Störend an den Ergebnissen der Kundenumfrage ist das Fehlen von vergleichbaren Zufriedenheitswerten im Bereich PostNetz. Genau dieser Bereich erfährt seit fast zwei Jahren einschneidende Umwälzungen, indem Poststellen im grossen Stil geschlossen werden. Die Post zieht sich aus der Fläche zurück. Unzählige Aktionen und Petitionen zum Erhalt von lokalen Poststellen zeichnen ein anderes Bild als das der zufriedenen Kunden.

Bis ins Bundesparlament hat sich Widerstand formiert, dem sich die Post aber mit viel Lobbying und gross angelegten Werbekampagnen zu entziehen versucht. Dass die Verantwortlichen der Post die Messmethode für den Bereich PostNetz genau in diesen Zeiten geändert haben, ist bedenklich und erstaunlich. Potenziell dürfte die Unzufriedenheit in diesem Bereich sehr hoch sein. Diesem Stresstest muss sich die Post noch unterziehen. Denn es ist eindeutig: Die Postagenturen sind deutlich unbeliebter als die Poststellen. Angesichts des tieferen Service und des meist unqualifizierten Personals ist das keine Überraschung.

Syndicom, 17.10.2018.

Syndicom > Post. Postboten. Syndicom, 2018-10-17