

Podcast-Manuskript

Thema: E-Plus Shop

Länge: 3:06 min

(Musikeinsatz)

Zeit	Wer?	Text / Wort
00:05	Sprecher	Es sind nicht die komplizierten technischen Fragen die die Verkäufer des E-Plus Shops in Ratingen grübeln lassen, es sind oft die vermeintlich einfachen: Gibt's das Handy auch in Blau? Kann man damit auch gut im dunklen SMS schreiben? Ich brauch ein Handy, das mal einen Spritzer Wasser ab kann, gibt es so etwas auch? Shop-Leiter Damir Hrbenicz hat dennoch eine Lösung für die Probleme seiner Kunden. Dazu muss er ganz genau zuhören können, denn ...
00:31	Damir Hrbenicz	<...> ... ich muss mich ja in die Lage des Kunden auch versetzen, er befasst sich ja nicht jeden Tag damit, ich sehe das ja jeden Tag, für mich ist das eine Selbstverständlichkeit, für den Kunden wiederum nicht und dementsprechend gibt es für mich keine blöde Frage – sondern es gibt wirklich nur berechtigte Fragen und auf jede Frage gibt es auch eine passende Antwort.
00:46	Sprecher	Besucher des E-Plus Shops erwarten eine gute Beratung. Und eine persönliche dazu. Genau das fehlt vielen Kunden, wenn sie in Broschüren blättern oder im Internet nach Handydaten recherchieren. Denn oft klärt ein kurzes Gespräch mehr als stundenlanges Stöbern auf Herstellerseiten. Das bestätigen auch die Kunden des Ratinger E-Plus Shops:
01:06	Kunde	Weil es immer einen richtigen Ansprechpartner geben soll, Internet ist einfach unzuverlässig, das geht nicht. Ich meine, wenn ich ins Internet gehe, dann kann ich mir irgendwelche Sachen kaufen, aber Beratung die kriege ich nur in so einem E-Plus-Shop..
01:19	Sprecher	Damit die Mitarbeiter diese Erwartung erfüllen können, ist der Austausch mit den Kollegen besonders wichtig: Wer kennt etwas Neues, wer hat schon einmal ein besonderes Problem gelöst? E-Plus unterstützt den Austausch auch durch eine interne Computerplattform. So können sich die Verkäufer tagesaktuell über neue Produkte informieren oder zum Beispiel die nächste Mobiltelefon-Kollektion vorab kennen lernen. Ziel ist es möglichst viele Fragen der Kunden vor Ort umfassend zu beantworten. Ein Service, den die Shop-Besucher gerne in Anspruch nehmen
01:50	Collage - 2 Kundenr	Ja, dass man eben so nen Anlaufpunkt hat, ne - wo man auch immer nachfragen kann und direkt vor Ort was klären kann. // Direkter Kontakt zu den Mitarbeitern, Beratern - über das Telefon ist es manchmal recht schwierig Dinge zu erledigen und deswegen gehe ich auch ganz gerne hierhin.:

02:05	Sprecher	Ein weiterer Pluspunkt: Vor dem Kauf können die Kunden schon einmal das favorisierte Mobiltelefon in Augenschein nehmen. Viele Modelle liegen in den Shops bereit. Eine Kunde findest es besonders gut ...
02:16	Kunde	... dass ich das Handy anfassen kann und dass ich es ausprobieren kann. Einfach wie es in der handy für mich persönlich anfühlt.
02:22	Sprecher	Lassen Sie sich das Telefon denn auch direkt erklären?
02:25	Kunde	Ja, auf jeden Fall. Da ich ungern Gebrauchsanweisungen lese, also lass ich mir es lieber erklären.
02:32	Sprecher	Während die Kunden des E-Plus Shops nur ein oder zwei mal kommen um neue Geräte auszuprobieren, beschäftigt sich Verkäufer und Shopleiter Damir Hrbenicz jeden ganzen Tag mit Handys, Tarifen und neuen Diensten. Aber auch in seiner Freizeit hat er immer ein Blick auf die aktuelle Mobilfunktechnik:
02:49	Damir Hrbenicz	<...> Sobald ein neues Gerät rauskommt, dann kribbelt es natürlich wieder in den Fingern und dann brauche ich es, ich muss ja immer auf dem Laufenden sein und alles ausprobieren und wenn ich das nicht machen würde, dann würde es wirklich schwer werden, da mithalten zu können.
03:00		Musik Outro
03:06		Ende