Fraktion der
Christlich-Sozialen Union
im Stadtrat zu Nürnberg

CSU

per Fax

CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

Wolff'scher Bau des Rathauses
Zimmer 58
Rathausplatz 2
90403 Nürnberg
Telefon: 09 11 231 – 2907
Telefax: 09 11 231 – 4051
E-Mail: csu@stadt.nuernberg.de
www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de

Herrn Oberbürgermeister
Dr. Ulrich Maly
Rathausplatz 2
90403 Nürnberg

WerkA (NüBad)

OBERBÜRGERMEISTER
09. NOV. 2017
......Nr.......
234 | 1 Zur Kts. | 3 Zur Stellungnahme | 4 Antwort vor Absendung vorlegen | 2 X z.w.V. | 5 Antwort zur Unterschrift vorlegen

08.11.2017
Brehm

Service und Kundenfreundlichkeit bei NürnbergBad

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

Dienstleistungsgedanke und Servicequalität sind nicht nur in der freien Wirtschaft entscheidende Faktoren für die Kundengewinnung, sie sollten auch bei städtischen Eigenbetrieben im Fokus stehen. Neben Eintrittspreisen oder der Qualität des Angebots, spielt das „Serviceerlebnis" der Kunden seit Jahren eine immer größere Rolle in der Zufriedenheit und dem Wiederkauf- bzw. Wiederbesuchsverhalten.

Ein aktueller Beschwerdefall über Unflexibilität und als wenig serviceorientiert empfundenes Mitarbeiterverhalten bei NürnbergBad, ist Anlass für uns, Service, Kulanzrahmen und Schulungsstand zu hinterfragen (Konkreter Fall vom 1.11.17 liegt mit Nachricht vom 2.11.17 bei NuernbergBad vor).

Unabhängig vom Einzelfall wirft der Vorgang die generelle Frage auf, ob und wie es möglich ist, eine z.B. fälschlicherweise erworbene oder geschenkte Eintrittskarte vor dem Betreten des Bades in eine Karte einer höherpreisigeren Ticket-Kategorie mit Aufzahlung umzutauschen. So z.B. eine 2-Stunden in eine 4-Stunden oder eine Nur-Bad-Karte in eine Sauna-und-Bad-Karte.

Die geschilderte Aussage des Kassenmitarbeiters im vorliegenden Fall - der Kunde solle seine (bezahlte!) Karte wegwerfen oder verschenken, das sei sein Problem – spiegelt sicher nicht den Servicestandard bei NürnbergBad wieder. Die CSU-Stadtratsfraktion stellt daher zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgende

Anfrage:

Die Verwaltung erläutert die Möglichkeiten zu Umtausch, Aufwertung bzw. Aufzahlung oder Wandelung bei z.B. versehentlich erworbenen Eintrittskarten.

Es wird dargestellt ob und welche Gesprächsführungsleitfäden oder Empfehlungen für Mitarbeiter im Kassenbereich für Reklamationssituationen vorhanden sind und wie diese umgesetzt werden.

Mit freundlichen Grüßen

Marcus König
Fraktionsvorsitzender

Bürgermeister
14. NOV. 2017
NüBad | 1 Zur Ktn. | 3 Zur Stellungnahme | 4 Antwort vor Absendung vorlegen | 2 z.w.V. | 5 Antwort zur Unterschrift vorlegen

Bitte noch für den nächst. WerkAusschuss

A17110300 Service und Kundenfreundlichkeit bei NürnbergBad.docx