



Zufriedenheits-Index

Wie zufrieden sind Pferdebesitzer mit ihrem Hufschmied oder Hufpfleger? Dieser spannenden Frage widmete sich Pferdewissenschaftlerin Hanna Stemke im Rahmen ihrer Bachelorarbeit an der BOKU Wien.

Ziel der Arbeit war eine Marktanalyse aus Sicht des Marketings, um die Branche auf Verbesserungspotentiale, Stärken und Schwächen zu untersuchen und daraus Empfehlungen aus Sicht der Kunden herauszuarbeiten. Die Ergebnisse konnten aus einer sehr umfangreichen Stichprobe von 2.361 Pferdebesitzern gewonnen werden.

Eine besondere Problematik zeigte sich gleich zu Beginn im Interessenskonflikt auf Gesetzesebene und des Ausbildungssystems zwischen Hufschmieden, Hufpflegern und Huftechnikern, was auch die Kundenzufriedenheit beeinflusst. Ein Pferdebesitzer meinte: „Nach meinen Erfahrungen besitzen Barhufpfleger viel mehr Wissen als Hufschmiede. Außerdem bilden sie sich mehr fort und betrachten die Hufpflege ganzheitlich und nicht so oberflächlich wie leider viele Schmiede“. Für Hufpfleger ist die Rechtslage in Österreich immer noch unklar, da nur Schmiede ein Gewerbe anmelden dürfen. Der Problematik nimmt sich mittlerweile die „Gesellschaft für Hufgesundheit Österreich“ (www.hufgesundheits.org) an und macht sich u. a. für gemeinsame Weiterbildungen von Hufschmieden und Tierärzten stark, damit letztendlich die Pferdehufe gesund und der Pferdebesitzer als Kunde zufrieden ist. Für die Bachelorarbeit wurden die verschiedenen Berufe schlussendlich unter dem Begriff „Hufbearbeiter“ zusammengefasst.

Mundpropaganda schlägt alles

Wie kommen Österreichs Pferdebesitzer zu ihren Hufbearbeitern? Für diese interessante Frage brachte die Umfrage eine erstaunliche Antwort: durch Weiterempfehlung – also das, was man gemeinhin Mundpropaganda nennt: Beeindruckende

Foto: Irene Gams



WICHTIGSTES KRITERIUM

für den Pferdebesitzer ist die „Qualität der Arbeit“ des Hufbearbeiters.

de 85% lernen ihren Hufbearbeiter durch persönliche Empfehlung etwa von Freunden kennen. Deshalb wurde zur Kundenzufriedenheitsanalyse methodisch der Net Promoter® Score (NPS) angewendet, der aus der Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit berechnet wird. NPS-Werte fallen je nach Branche unterschiedlich aus. Füh-

rende Unternehmen wie Apple oder Amazon.com erreichen beeindruckende Werte zwischen 60 % und 80 %, durchschnittliche Unternehmen zwischen 10 % bis 20 %. Für die Erweiterung zum gewichteten Net Promoter Score (gNPS) wurde die Dienstleistung der Hufbearbeiter in Leistungsbereiche differenziert.



Grafik 01: 53 % der Pferdebesitzer sind mit ihrem derzeitigen Hufbearbeiter äußerst zufrieden.

Qualität, Wissen und Umgang geht vor

Am wichtigsten oder als „essentiell“ wurde von den Pferdebesitzern der Leistungsbereich „Qualität der Arbeit“ eingestuft, gefolgt von „Wissen, Erfahrung und Kompetenz“ des Hufbearbeiters und dem „Umgang mit dem Pferd“. Pferdebesitzern sind diese Punkte sogar so wichtig, dass sie bereit sind, bei Unstimmigkeit nicht nur den Anbieter zu wech-

WEITERBILDUNG

Neben einem besseren Zeitmanagement wünschen sich viele Pferdebesitzer vom Hufbearbeiter auch mehr Weiterbildung zum Thema Barhufbearbeitung etc.

85 % lernen ihren Hufbearbeiter durch persönliche Empfehlung – etwa von Freunden – kennen.



Foto: Hanna Stemke

seln, sondern für Verbesserung in diesen Bereichen auch mehr zu zahlen. Die Bereiche „Umgang mit dem Pferdebesitzer“, „Termin-Management“ und „Angebot der Produkte/Dienstleistung“ wurden mehrheitlich als „wichtig“ bewertet, führen jedoch nicht zwangsläufig zum Anbieterwechsel. Häufigster Grund, den Hufbearbeiter zu wechseln, war für 48 % der Pferdebesitzer die Beanstandung der Qualität der Arbeit. 35 % gaben Termintreue an und 31 % wechselten den Hufbearbeiter wegen eines Stallwechsels. Dabei gaben 29 % an, erst gar nicht vom Hufbearbeiter angenommen worden zu sein, etwa bei 17 % weil er keine Neukunden mehr nahm oder bei 11 % aufgrund der Entfernung.

Unterschiedlich zufrieden

Die Pferdebesitzer zeigten eine extreme Differenz in der Gesamtzufriedenheit innerhalb einer Branche, denn während der derzeitige Hufbearbeiter mit einem gNPS von 67 % besonders gut im Vergleich zu anderen Branchen bewertet wird, bekommt der vorherige Hufbearbeiter von der ehemaligen Kundschaft sogar einen negativen gNPS von -10 %. D. h. in der hufbearbeitenden Branche sind Pferdebesitzer mit ihrem derzeitigen Hufbearbeiter extrem zufrieden, mit ihrem vorherigen Hufbearbeiter jedoch sehr unzufrieden. Noch deutlicher wird dies, wenn man bedenkt, dass unzufriedene (ehemalige) Kunden drei bis fünf mal häufiger über den Hufbearbeiter reden als zufriedene! Vor allem im Bereich Qualität der Arbeit, Wissen, Erfahrung und Kompetenz wird dieser Gegensatz vom Pferdebesitzer besonders deutlich wahrgenommen. Die Pferdebesitzer wurden in

Kritiker (Antipromoter), Unzufriedene, Neutrale, Zufriedene und Begeisterte (Superpromoter) eingeteilt (siehe Grafik 01). Die ausgesprochen negativen „Antipromoter“ können besonders gute Hinweise zu aktuellen Missständen geben, während die „Superpromoter“ selbst so enthusiastisch sind, dass sie tatsächlich andere mit ihrer Begeisterung anstecken. Sie treiben Innovationen voran, weil sie Chancen statt Probleme sehen, sprich neue Wege, Arbeitsweisen, Trends und Produkte.

Interessante Kommentare

Besonders spannend war die Auswertung der Kommentare. Hier gab es von den

haben. In einem Fall wird sogar davon berichtet, dass dem Hufbearbeiter das Pferd ausgekommen sei, sich folglich durch einen Sturz eine Fraktur zuzog, aber der Pferdebesitzer nicht einmal darüber informiert wurde. Aber auch mangelndes Pferdeverständnis und grober Umgang wurden kritisiert. So schreibt jemand: „Wenn ein junges Pferd beschlagen werden soll, dann ist es eben möglich, dass es mal das Gleichgewicht verliert und den Fuß abstellen muss – der Hufschmied sollte dann nicht anfangen, das Pferd zu boxen und zu treten – das sind Dinge, die unbedingt abgestellt werden müssen!“. Ein anderer Pferdebesitzer meinte, dass der Hufschmied ein

Chaot war, der nicht gut mit Pferden umgehen konnte und nur Geschäfte machen wollte: „Pferde waren für ihn wie Maschinen, die neue Reifen bekommen!“. Die persönlichen Erfahrungen der Pferdebesitzer bei ihrem derzeitigen Hufbearbeiter sind in Grafik 02 zusammengefasst:

Erfahrungen beim derzeitigen Hufbearbeiter		
Absolut nicht gefallen	Top 5	Sehr gut gefallen
Termine oft vergessen, verschoben, verspätet (11%)	1.	Bearbeitet jedes Pferd (jeder Rasse bzw. Schwierigkeit) (84%)
Anschreien der Pferde (6%)	2.	Viel Zeit zur Hufbearbeitung nehmen (80%)
Mit Fuß treten oder Werkzeug schlagen (6%)	3.	Streicheln und beruhigend Reden (78%)
Kommt nur bei mehreren Pferden oder wenn er in der Gegend ist (5%)	4.	Man spürt die berufliche Leidenschaft (75%)
Erreichbarkeit Telefon (5%)	5.	Haltbarkeit von Hufpflege/Beschlag bis zum nächsten Termin (74%)

Grafik 02: Häufigster Grund für Unzufriedenheit ist schlechtes Zeitmanagement – also verspätete oder vergessene Termine.

Pferdebesitzern viel Lob (etwa „Bester Hufschmied der Welt!“) – aber auch einige Kritik, insbesondere für das Termin-Management. So kommentierte jemand „Ein allgemeines Hufschmiedeleiden – absolut kein Zeitmanagement“ oder „Hab oft angerufen und als Antwort ‚Ich schau nächste Woche vorbei‘ bekommen. Bis der Schmied dann tatsächlich da war, hat es bis zu vier Wochen gedauert“.

Des Weiteren wird von fehlendem Wissen und mangelnder Qualität bei der Hufbearbeitung berichtet, die zu Vernagelungen, Hornspalte, Hufrehe und Fehlstellungen geführt

65 % der Pferde beschlagen sind, während 45 % Barhuf gehen. Immerhin 9 % verwenden Hufschuhe, nur 1 % hat derzeit Kunststoffbeschlag, obwohl die Zufriedenheit mit dem Hufbearbeiter dabei am höchsten überhaupt ausfällt. Aus den Angaben der Befragten kann man insgesamt herauslesen, dass sie sich von ihrem Hufbearbeiter ein besseres Zeit-Management und mehr Weiterbildungen zur Barhufbearbeitung und Hufkrankungen, Alternativen zum klassischen Beschlag – sprich: öfter den viel zitierten Blick über den Tellerrand – wünschen würden.

Hanna Stemke