Der Börsianer

Verfasst am 12.04.2011 um 13:44, Autor: APA

Post verspricht mehr Planung gegen lange Wartezeiten in Filialen

Pölzl: "Bessere Personaleinsatzplanung, Leute haben wir genug" - "Kundenführung optimieren" - Attraktiveres Warenangebot soll Schlangestehen "erträglicher machen"

Verwandte Artikel:

JPMorgan hebt Post-Kursziel von 28,0 auf 29,75 Euro: Die Wertpapierexperten von JPMorgan haben das Kursziel der Aktien der...

Die Post kämpft mit Testeinkäufern, Kundenbefragungen und einem neuen Sortiment gegen die Schlangen vor ihren (offenen) Schaltern. Die Qualität ihrer Dienstleistungen, die üblicherweise in der Schnelligkeit und Sicherheit der Zustellung gemessen wird, beziehe sich auch auf das Service in den Filialen, sagte Post-Chef Georg Pölzl am Dienstag in Wien: "Es gibt zwei große Themen - einmal die Öffnungszeiten, da sind wir zusammen mit den Postpartnern auf gutem Weg. Das andere sind die Wartezeiten in den Filialen, aber auch wie kompetent und freundlich die Wartenden behandelt werden."

Dies werde mit "Mystery Shopping", Kundenbefragungen und Messungen erhoben. "Wir brauchen vor allem eine bessere Personaleinsatzplanung, weil Leute haben wir genug'", sagte Pölzl im Klub der Wirtschaftspublizisten. Weiters wolle man die "Kundenführung optimieren." Dies soll verhindern, dass die Chancen der Wartenden dranzukommen - je nach Schlange, in der sie sich befinden - allzu unterschiedlich ausfallen. Mit technischen Maßnahmen sollen die Zugriffszeiten auf das IT-Netzwerk beschleunigt werden - "in Stoßzeiten wird es trotzdem immer wieder zu Warteschlangen kommen."

Angesichts dessen will die Post das Schlangestehen "erträglicher" machen, beispielsweise in dem man interessantere Artikel zum Kauf feilbietet. Die Idee, die Post zu einem "besseren Libro" zu machen, habe zwar nicht funktioniert, mehr "postaffine Produkte und attraktive Mitnahmeartikel" sollten aber schon angeboten werden. "Schon heute sind wir, glaube ich, die Nummer eins in Österreich beim Vertrieb von Hans Hinterseer CDs."

Der teilstaatliche Betrieb (53 Prozent) hat im vergangenen Jahr 955 Posten abgebaut, "vor allem durch die Restrukturierung des Filialnetzes". Die Zahl der sogenannten Postpartner ist während dieser Zeit um rund 1.000 explodiert, für Sozialpläne wurden 2010 65 Mio. Euro ausgegeben. Pölzl will auch in Zukunft zwischen 800 und 900 Post en pro Jahr abbauen - das über einen Zeitraum, den der Post-General am Dienstag nicht einengen wollte. Zu diesem Zweck soll auch das bisher wenig erfolgreiche Programm, Postbeamte bei der Polizei unterzubringen, fortgesetzt werden.

Bisher haben nur 260 Ex-Postler diesen Sprung gemacht, was Pölzl nicht auf Qualifikations-, sondern auf Motivationsmangel bei den Postlern zurückführte. Das mäßige Abschneiden der Postler bei den Aufnahmetests - die Hälfte scheiterte an der Aufnahmeprüfung - liege wahrscheinlich im Durchschnitt der österreichischen Bevölkerung und sei von Gruppen, die gegen diesen Transfer seien, "medial gespielt worden". Das Programm "Postler zur Polizei" soll

aber weitergehen.

Rund 500 Mitarbeiter, die ihren Regelarbeitsplatz verloren haben, befinden sich in einer Art postinternem Arbeitsmarkt. Diese werden (teilweise) außer Haus verliehen. Derzeit beschäftigt das teilstaatliche Unternehmen nur mehr rund 20.000 Mitarbeiter, zehntausend weniger als noch vor zehn Jahren. (Forts.mögl.) mer/itz