

Osnabrücker Zoo mit systematischer Kundenorientierung auf Erfolgsspur

Osnabrück, 19. Januar 2009 – Eine schriftliche Befragung von Jahreskartenbesitzern und Tagesbesuchern des Osnabrücker Zoos lieferte wichtige Ergebnisse für die geplanten Ausbaustufen. Bis 2010 sollen die bestehenden Besucherattraktionen um den unterirdischen Zoo sowie um die afrikanische Erlebniswelt Takamanda ergänzt werden.

Ende des vergangenen Jahres initiierte Andreas Busemann, Geschäftsführer des Osnabrücker Zoos, eine Kundenbefragung. Im Fokus stand die Akzeptanz des PreisLeistungsverhältnis der Besucher.

„Unser Ziel ist es, bis 2010 die Attraktivität des Zoos zu steigern und diesen zu einer einzigartigen Erlebniswelt auszubauen.“, erklärt Andreas Busemann, Geschäftsführer des Osnabrück Zoos. „Aus wirtschaftlicher Sicht müssen wir wissen, ob unsere Kunden unseren Weg mitgehen und die Besuchertreue durch eine mögliche Preissteigerung erhalten bleibt. Dafür bieten wir auf der anderen Seite überdurchschnittliche Leistungen und ein besonderes Erlebnis durch die neuen Attraktionen „Takamanda“, unserer afrikanischen Erlebniswelt und den unterirdischen Zoo“, so Busemann weiter.

Die Ergebnisse sind erfreulich. Die Befragung ergab, dass das Preis-/Leistungsverhältnis und die Preisstruktur des Zoos von den Kunden exzellent bewertet werden.

Die Befragung wurde gemeinsam mit der Universität Osnabrück und dem Osnabrücker Beratungsunternehmen buw consulting GmbH durchgeführt. Letztere hat sich insbesondere auf die Themen Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenpotentialausschöpfung spezialisiert. „Wir können es nur

Weitere Informationen und Bildmaterial erhalten Sie bei:

buw Unternehmensgruppe
Julia Finster
Öffentlichkeitsarbeit
Rheiner Landstr. 195
49078 Osnabrück
Telefon: 05 41-94 62-2 85
Fax: 05 41-94 62-9 87
Mobil: 01 73-2 89 61 64
eMail: julia.fenster@buw.de
Web: www.buw.de

begrüßen, dass der Zoo Osnabrück das Thema Kundenorientierung ernst nimmt und sich auch als geförderte Institution an den Kundeninteressen und -erwartungen orientiert. Aus unserer Sicht ist das der Schlüssel zum Erfolg“, erläutert Claudio Felten von der buw Consulting GmbH.