

19.10.2009 – 14:00 Uhr

## Migros: M-Infoline feiert das 10-Jahre-Jubiläum

Zürich (ots) -

Wenn Migros-Kundinnen und Kunden eine Auskunft wünschen, eine Anregung oder ein Lob platzieren möchten, dann wenden Sie sich an die M-Infoline, die Hauptanlaufstelle der Migros für Kundenanliegen aus der ganzen Schweiz. 22'000 Kunden-Kontakte zählte M-Infoline 1999. Heute sind es acht mal mehr, nämlich über 161'000. Rund zwei Dutzend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen täglich 600 Anfragen per Telefon oder per E-Mail entgegen - dabei bleiben keine Fragen unbeantwortet.

1999 nahm die M-Infoline als moderner, zentral organisierter Kundendienst ihren Betrieb auf - heute ist sie Hauptanlaufstelle für sämtliche Kundinnen und Kunden. Sie gibt Auskunft zu Produkten, Dienstleistungen und Marketingaktivitäten wie beispielsweise die "Dominomania", die aktuelle Lilibiggs-Sammelaktion. Beantwortet werden aber auch Fragen und Anregungen zur Geschäftspolitik, zum kulturellen, sozialen und ökologischen Engagement der Migros. "Anregungen und auch Kritik sind uns immer willkommen, denn dadurch sind wir am Puls des Marktes und können unser Angebot und unsere Dienstleistungen noch genauer auf die Wünsche der Kunden abstimmen und rasch auf neue Bedürfnisse reagieren" erklärt Claude Volken, Leiter von M-Infoline.

Die Kundinnen und Kunden sind kritischer geworden und verlangen vorwiegend Informationen über Produkte. So hat beispielsweise das Interesse in den letzten 10 Jahren zur Herkunft, Herstellung, Inhaltsstoffen und Verpackung der Produkte stark zugenommen. Laut Statistik kontaktieren mehrheitlich Frauen die M-Infoline. Sie liegen mit 66 % weit vor den Männern (34 %). Deutlich mehr Anfragen kommen aus der Deutschschweiz (79 %) im Vergleich zur Romandie (18 %) und dem Tessin (3 %).

Das M-Infoline Team besteht heute aus rund zwei Dutzend Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie beantworten Fragen von Montag bis Freitag während 10,5 Stunden. Auch an Samstagen stehen Mitarbeiter während neun Stunden Red und Antwort. Da die Telefon-Nr. von M-Infoline auf jedem Produkt ersichtlich ist, greifen die meisten Kunden (52 %) zum Telefon. E-Mail-Anfragen haben stark zugenommen (39 %), und nur noch 9 % der Kunden schreiben einen Brief.

Die Kundenzufriedenheit ist das grösste Anliegen der Migros. Mit M-Infoline schafft die Migros jederzeit Transparenz und lässt keine Fragen offen, ganz egal welches Thema die Kunden beschäftigt.

Zürich, 19. Oktober 2009

Kontakt:

Monika Weibel, Mediensprecherin MGB, Tel. 044 277 20 63,  
monika.weibel@mgb.ch