

**Holzwurm?**  
**Ameisen Termiten**  
**Mäuse Ratten**

**Der Kammerjäger hilft! Kompetent und effizient!**  
 Wir arbeiten ausschliesslich mit zugelassenen und umweltverträglichen Präparaten - Keine Gefahr für Kinder und Haustiere!  
**Biologische Verfahren, Holz- und Bautenschutz**

**PESTEX** 910 700 890  
 ...tudo bem!  
 282 949 259  
 www.pestex.com.pt

**Andreas Faria** - Gepr. Schadlingsbekämpfer  
**Sachkundiger im Gesundheits- und Vorratsschutz**

**Fluss-Kreuzfahrt**  
**auf dem Guadiana**



Genießen Sie die wunderschöne Landschaft entlang des Flusses zwischen Portugal und Spanien

Riosul - Rua Tristão Vaz Teixeira, 15C  
 8900-470 Monte Gordo  
 Tel.: 281 510 201 / Mob.: 962 012 112  
 riosul@mail.telepac.pt  
 www.riosultravel.com

**Park & Fly**

**EINFACH**  
**SICHER PARKEN**

Infotel.:  
**(+351) 91 4929 901**

info@parkandflyfaro.com  
 www.parkandflyfaro.com

**ALGARVE**  
**SATELLITE**  
**CENTRE**

de Bollini Electrónica

Der Spezialist für digitalen Satellitenempfang im ganzen Haus, sowie Gemeinschaftsanlagen. Holland, Schweiz, Frankreich, Sky, BBC, usw.

**Wir garantieren Bestpreise bei Topmarken**

**Jetzt neu im Sortiment:**  
**Digitaler HD-Receiver, auch mit externer Festplatte oder USB-Stick zum Aufzeichnen**

**BERATUNG · SERVICE · REPARATUR**  
 Lg. Salazar Moscoso, Lt. 5 R/c A, LAGOS, Tel.: 282 764 121, Fax: 282 764 905  
 e-mail: al-sat@gmx.net

**CENTRO HIPICO**  
**PINETREES**  
 Riding Centre - Retiretium

**Reitzentrum**

**Beverly Gibbons**  
**Casa dos Pinheiros**  
**Estrada do Ancão**  
**8135 Almancil**



Wir sprechen DEUTSCH

Tel. 289 394 369 - Fax 289 394 489 - Mob. 919 363 190  
 www.pinetreesridingcentre.com  
 pinetrees.riding@world.net.pt

## Service-Wüste Algarve?

Nicht wissen, nicht wollen, oder nicht können?

Nein, lautet die häufigste Antwort von Verkäufern, egal auf welche Frage von Kunden oder Gästen, konnte man in letzter Zeit immer öfter in der portugiesischen Presse lesen.

Von der Hand zu weisen ist diese Aussage keineswegs. Beinahe jeder Tourist oder Resident hat während seines Aufenthalts in der Algarve schon einmal Negativ Erfahrungen zum Thema Kundenberatung gesammelt. Vorwiegend im Dienstleistungsbereich, Gastgewerbe, und Kundendienst. Überall dort, wo eigentlich Dienst am Kunden vorausgesetzt werden sollte, kann es passieren, mit unfreundlichen Verhaltensmustern konfrontiert zu werden. Vor dem Brustkorb verschränkte Arme, anstatt einer Begrüßung; mit den Augen rollende Kellner, wenn ein Gast einen Sonderwunsch äußert; oder der lapidare Verweis an den Kundendienst, ohne jedoch zu ver-raten, wie dieser zu erreichen ist, um nur einige gängige Beispiele zu nennen. Geschäfte, wo Kunden mit Namen begrüßt und nach ihrem Befinden gefragt werden, sind nur noch mit der Lupe im Stadtplan zu finden. In Deutschland, wie in der Algarve.

Die Frage, warum Kunden überhaupt auf Inkompetenz oftmals gepaart mit Unfreundlichkeit oder/und Sprachbarrieren treffen, ist nicht mit einem Satz zu beantworten. In Portugal existieren nach wie vor keine einheitlichen Ausbildungsstatuten für einfache kaufmännische Berufe oder Restaurantfach. Aus diesem Grund arbeiten in diesen Bereichen relativ viele angelernte Mitarbeiter ohne entsprechend abgeschlossene Berufsausbildung.

Was den Faktor Aus- und Fortbildung angeht, herrscht in den meisten Betrieben permanent Ebbe. Noch immer präsentieren zu wenige Firmen oder Restaurants ihre Marke als Prestige, oder legen Wert auf einen hauseigenen Status quo mit dem damit verbundenem Etikett dem Kunden oder Gast gegenüber. Souveräne Mitarbeiterführung beginnt mit konsequenter Unterstützung bei der Auswahl von Berufsbekleidung. Tipps, was das Auftreten angeht, oder wie sich ein Mitarbeiter am Telefon melden sollte, und endet mit der Schrittweisen Einführung in die Produktpalette und Serviceangebot, bis sich der Mitarbeiter in seinem neuen Aufgabenfeld sicher fühlen kann. Fehlt diese Art der Souveränität innerhalb der Chefetage und bei Führungskräften, überträgt sich das Phlegma automatisch auf die Mitarbeiter. Resultat? Unzufriedene Kunden.

Eine weitere Rolle für unbefriedigende Kundenberatung spielt das portugiesische Lohnbarometer. Bei einer durchschnittlich fünf Tage/45 Stunden Woche stehen auf der Lohnabrechnung unter dem Strich, eher seltener als öfter, mehr als € 650 netto, was einem Stundenlohn von unter € 4 entspricht. Aufstiegschancen? Dafür müssen Abitur nachgeholt, Sprachkenntnisse aufpoliert und eine Handels- oder Fachhochschule besucht werden. Den wenigsten Auszubildenden ist es jedoch vergönnt, den zweiten Bildungsweg auf Staatskosten absolvieren zu können, die meisten müssen Weiterbildung aus eigener Tasche bezahlen. Keine Ausbildung, keine Zukunft. Weder für Mitarbeiter, noch für die Firma selbst. Mangelnder Kundenservice schlägt sich auf Dauer betrachtet immer in Verkaufszahlen nieder.

Fazit: Das Gewicht zwischen firmeninterner Kostenminimierung und Faktor Mensch als Arbeitskraft gehört neu ausbalanciert, haus-eigene Fortbildung forciert, und der Kunde in den Mittelpunkt gerückt. Wünschenswert wären außerdem Lohnerhöhungen für Mitarbeiter, die sich besonders für das Wohlergehen ihrer Kunden/ Gäste einsetzen, sowie Chefs, die das auch wahrnehmen und sich für bessere Einkommensverhältnisse ihrer Teams engagieren.

Erfreulicherweise findet jedoch in vielen Betrieben bereits ein Um-denkungsprozess statt. Es wird wieder vermehrt auf sorgfältigere Kundenberatung Wert gelegt. Mit dem Ergebnis: Zufriedene Kunden und eine stabile Marktposition für die Firma. ▽

Catrin George