

Kundenwünsche vs. Wünsche des Inhabers eines Pferdebetriebs



Zu dieser Thematik gestaltete der Förderverein der Beruflichen Schule Münsingen eine gut besuchte Veranstaltung.

Pensionspferdeställe sind Dienstleister gegenüber ihren Kunden und diese stellen bekanntlich sehr unterschiedliche Ansprüche an die Betriebe. Die Betriebe wiederum haben bestimmte Vorstellungen hinsichtlich Organisation und Zusammenarbeit mit den Kunden. Schülerinnen und Schüler des

dritten Ausbildungsjahres der Landesfachklasse für Pferdewirte formulierten aufgrund praktischer Erfahrungen zunächst das Konzept eines gedachten Betriebes hinsichtlich Gebäude- und Weidegegebenheiten, Haltung, Fütterung, Impf- und Entwurmungsregelungen, Haftpflichtversicherung, Sonderleistungen sowie Verhaltensregeln auf dem Hofgelände.

Mittels Umfragen hatten die Auszubildenden in ihren Betrieben Kundenwünsche stichprobenartig mit folgenden Ergebnissen abgefragt: Paddockboxen werden bevorzugt, geschlossene Boxen und Haltung im Offenstall halten sich die Waage. Täglicher Weidegang sowie Ein-/Umdecken der Pferde werden von der Mehrheit der Einsteller als wichtige Serviceleistungen gesehen. Bei den Trainingsmöglichkeiten wird auf die verschiedenen Angebote Reithalle, Platz, Ausreitgelände und Longierhalle gleichermaßen Wert gelegt, während Laufband und Führanlage für weniger wichtig angesehen werden.

Verschiedene Bereiche mit Konfliktpotential wurden beleuchtet wie zum Beispiel die Gestaltung des Koppelgangs, Anlagennutzung (uneingeschränkt zeitlich und räumlich oder Einschränkungen z. B. durch Schulbetrieb), unterschiedliche Wünsche bei der Fütterung, Sauberhalten der Anlage. Wo bleibt der Gedanke, dass der Kunde König ist, wenn der Betriebsinhaber alles durch klare Vorgaben regelt?

An den Betriebsinhaber werden hohe Anforderungen hinsichtlich des Konfliktmanagements gestellt. Das Wohl des Pferdes muss für Besitzer und Stallbetreiber an erster Stelle stehen - daran sollte sich Service und Dienstleistung orientieren. Je eindeutiger Regelungen im Rahmen eines Gespräches vor Beginn der Einstellung des Pferdes benannt werden, desto geringer sind Konfliktpotentiale.

Hufglocken anbringen, Ein-/ Umdecken, Heu nass machen, Medikamente eingeben usw., mit diesen und ähnlichen Wünschen werden die Betriebe täglich konfrontiert. Aus der Sicht des einzelnen Pferdebesitzers ist jeder Wunsch wichtig und jeder Pferdebesitzer möchte, dass seine Wünsche berücksichtigt werden, auch wenn er sie nur im kurzen Gespräch zwischen Tür und Angel nennt.

App „Requindo“

Die Organisation und verlässliche Ausführung der verschiedenen Kundenwünsche in ihrem Betrieb nahmen Martin Staud und seine Frau zum Anlass, die App „Requindo“ mit zu entwickeln. Auf Grund zwischenzeitlich gewonnener Erfahrungen, entsteht nun bereits eine Erweiterung dieser App „Requindo 2.0“.

„Requindo“ ist ein online-Stallmanagementsystem und eine Kommunikationsplattform innerhalb des Pensionspferdebetriebs. Jeder Pferdebesitzer kann hier für sein Pferd hinsichtlich verschiedener

Serviceleistungen Entscheidungen treffen und buchen. Vom Requindo-System werden diese Informationen gesammelt und durch den Stallbetreiber und/oder seine Mitarbeiter abgefragt und abgearbeitet. Darüber hinaus ist mit Hilfe dieser App z.B. auch die Organisation gemeinsamer Hufschmied-Termine oder Sammelbestellungen für Futtermittel usw. möglich.

Die Kommunikation zwischen Stallbetreiber und Pferdebesitzer ist hier klar, verlässlich und transparent; es gehen keine Informationen verloren.

Die Grundversorgung des Pferdes ist mit dem Pensionspreis abgedeckt, Zusatzleistungen werden mittels der App gebucht. Die Abrechnung der Zusatzleistungen erfolgt über ein Stallkonto, auf das der Pferdebesitzer einen Pauschalbetrag einbezahlt hat und von dem der jeweils fällige Betrag für die gebuchte Zusatzleistung mit der Auftragserteilung abgebucht wird. Erfahrungsgemäß liegen die Kosten für Zusatzleistungen bei 10 - 40 Euro pro Einsteller/Pferd/Monat.

Dirk Schaal, der Betriebsleiter eines Pensionspferdebetriebes bei Nürtingen mit ca. 80 Pferden berichtete zum Abschluss der Veranstaltung von seinen Erfahrungen mit „Requindo“. Für Schaal ist es wichtig, mit Sachverstand und Kontinuität für eine gute Lebensqualität der Pferde zu sorgen und sich ständig weiter zu bilden. Das Wohlergehen der eingestellten Pferde in Übereinstimmung mit deren Besitzern zu steigern, ist und bleibt das Ziel. In diesem Sinn sieht Schaal den Einsatz von Requindo - zufriedene Kunden und eine gewachsene Kundenbindung bestätigen seine Entscheidung.

Pferdewirt ist ein Dienstleistungsberuf. An diesem Abend wurde deutlich dargelegt, dass Kundenbetreuung und Konfliktmanagement wichtige Gesichtspunkte im Rahmen der Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule sind.

Foto - BS Münsingen

Roland Dörr

Berufliche Schule Münsingen