

el sueño noticias

www.hg-hamburg.de



September 2006

Service gefragt?
Die Kunden sind außerordentlich selbstständig geworden. Sie handeln in Eigenverantwortung und begeben sich nicht mehr in die Abhängigkeit eines einzigen Service Anbieters, der alles für sie macht, sondern orientieren sich am Markt und entscheiden eigenständig. Gratulation!

Starkes Verkaufsargument

Anfang der 70er Jahre als wir hier begannen, war das noch ganz anders. Damals war unser stärkstes Verkaufsargument, unseren Kunden

einen vollumfänglichen After-Sales-Service anzubieten, der von der Flugbuchung über die Mietwagenbestellung bis hin zur Pool- und Gartenpflege, der Versicherung und vieles andere mehr, den Kunden verwöhnen sollte.

Wünsche erfüllen

Häufig rief der Kunde ein paar Tage vor seinem Eintreffen an und gab seine Wünsche auf. Die Liste umfasste den Hausputz, die Heizung anzustellen, den Kühlschrank mit Getränken auszustatten, die Reklamationslisten bei Mängeln am Neubau abzarbeiten

und die Bau- oder Renovierungsarbeiten zum Stichtag fertig zu haben, denn auch damals war das Neubaugeschäft extrem stressig und bedurfte guter Nerven. Um vor allem den letztgenannten Wunsch zu erfüllen, musste manchmal bis in die Morgenstunden gearbeitet werden. Kam der Kunde erst spät in der Nacht, wurden die Außenleuchten angebracht, damit er die noch ungewohnten Treppen zu seinem Haus fand.

Kundenzufriedenheit ein hohes Ziel

Damals wie heute ging es darum, den Kunden rundum zufrieden zu stellen und sogar ein bisschen zu verwöhnen. Das war in jenen Jahren ziemlich einmalig hier an der Küste,



weil es praktisch keine Firma gab, die einen derartigen Service anbot. Außerdem waren die Menschen damals noch vergleichsweise unselbständig, sprachen kein Spanisch und waren sehr dankbar, wenn man ihnen so viel wie irgend möglich abnahm. Denn sie kamen in den Urlaub und wollten diesen vom ersten Tag an genießen.

Sorgenfreier Besitz

Heute scheint all dies kein Thema mehr zu sein. Flüge und Mietwagen werden im Internet gebucht. Professionelle Gartenpflege gibt es nahezu überall. Viele Gartenbaufirmen bieten inzwischen einen guten, wenn nicht sogar sehr guten Service an. Nicht viel anders ist es auch bei der Poolpflege, der Hausverwaltung und der Instandhaltung sowie der Vermietung der Immobilien.

Sicherheit das A & O

Unter den Banken herrscht ein reger Wettbewerb, um Sie als Kunden zu gewinnen, Ihren Kauf zu finanzieren und natürlich auch zu versichern. Natürlich darf auch ein guter Steuerberater im Team nicht fehlen. Wer Zweifel hegt, ob der gefragte Kaufpreis auch reell ist, bekommt ein Wertgutachten einer oder auch mehrerer Banken und auf Wunsch die Expertise eines qualifizierten Bausachverständigen, welche ihm Auskunft über die Bausubstanz gibt. Mit der Hilfe eines Fachanwaltes für das Spanische Immobilienrecht, der den Kaufvertrag absegnet, dürfte an alles gedacht sein.

Ganz ohne Service geht's nicht

Wer keinen Rundum-Service möchte, delegiert einen Teil der anfallenden Arbeiten, wie z.B. die Pool- und Gartenpflege. Hierzu muss gesagt werden, dass die hiesigen Gärtnereien zwar den Rasen mähen, die Hecken schneiden und sich auch um die Entsorgung der Gartenabfälle, nicht aber um die Pflege Ihrer Pflanzen und Blumen kümmern; genauso wenig, wie um Ihre Palmen, eine Arbeit für Palmenschneider mit speziellen Kenntnissen und Werkzeugen.

Lassen Sie sich helfen

Wenn Sie einen Blick in die Zeitungen und Zeitschriften dieser Küste werfen, entdecken Sie zahlreiche Betriebe, vornehmlich Hand-

werker, aber auch Dienstleistungsunternehmen, die einen wahrhaft vielseitigen Service anbieten. Da es Möglichkeiten in Hülle und Fülle gibt, glauben wir, dass es nur eine Frage der Organisation ist, ob Sie die anfallenden Arbeiten selber machen oder delegieren wollen. Sorgen um die Erledigung von Arbeiten braucht sich hier jedenfalls niemand zu machen. Schwieriger ist schon die Frage, wie man die richtigen Leute findet. Hier ist die Mundpropaganda eine nach wie vor beliebte Vorgehensweise sich schlau zu machen; denn qualifizierte Handwerker und zuverlässige Dienstleistungsunternehmen sind immer eine wertvolle Empfehlung.

Ein guter Rat

Daher: helfen Sie anderen durch das Weiter-sagen wirklich nützlicher Erkenntnisse und Erfahrungen, die für Ihre Mitmenschen wertvoll sein können. Wir befinden uns alle im gleichen Boot. Wir scheinen zwar nicht unmittelbar aufeinander angewiesen zu sein, aber ist es nicht ein wunderbares Gefühl jemanden in der Nachbarschaft einen Gefallen zu erweisen? Vielleicht kommt derjenige ja sogar eines Tages mit einem brauchbaren Rat oder einer Gefälligkeit auf Sie zurück. Ein freundlicher nachbarschaftlicher Kontakt ist von unschätzbarem Wert, besonders im Ausland. Es lohnt sich einmal darüber nachzudenken. Unzählige Gründe sprechen dafür.

Ein freundlicher Nachbar

Keine Frage, eine angenehme nachbarschaftliche Beziehung macht einen Großteil unseres Wohlbefindens aus. Wir wissen von vielen, die einem Nachbarn, der hier ständig lebt,

einen Hausschlüssel hinterlassen, wenn sie abreisen. Nach der so genannten ‚gota fria‘ wenn es wie aus Eimern schüttet, schaut der freundliche Nachbar vielleicht einmal vorbei und sieht nach dem Rechten. Nach heftigen Stürmen im Herbst sind auch schon mal Bäume umgefallen. Ist es nicht beruhigend,



wenn Sie einen Nachbarn anrufen und fragen können, ob alles in Ordnung ist? Wahre Wunder kann es helfen, wenn in Ihrer Abwesenheit Handwerker im Haus sind und ein Nachbar ab und zu mal vorbei sieht. Menschen sind auf diese Weise schon vor erheblichem Schaden bewahrt worden. Auch bei der Sicherheit ist es beruhigend zu wissen, dass in Ihrer Abwesenheit gegenüber oder nebenan jemand da ist.