

Im Rahmen der Qualitätsverbesserung hat die AWE Genossenschaft eine breit angelegte Kundenbefragung zwecks Beurteilung der kommerziellen Dienste an die belgischen Züchter durchgeföhrt. Im Allgemeinen war das Resultat der Befragung sehr positiv, aber es zeigten sich dabei auch neue Wege auf, um die Erwartungen der Züchter noch besser erfüllen zu können.

Kundenbefragung

Die AWE Genossenschaft sondiert ihre Kundschaft

Seit mehreren Jahren begleitet ein System des Qualitätsmanagements nach der Norm ISO 9001:2008 alle kommerziellen Aktivitäten der AWE (Wallonischer Zuchtverband). Diese Bemühungen durch die Hilfe der Zertifizierung ISO 9001:2008 von Promag Oktober 2010 weist den



Betrieb zur Qualität an im Sinne einer permanenter Infragestellung zwecks Befriedigung der Kundenwünsche. Die Zertifizierung bestätigt in objektiver und unabhängiger Weise das Können und den Professionalismus der Genossenschaft und des Personals, sowie auch die Qualität der Produkte und der geleisteten Dienste. Diese Anerkennung eröffnet der AWE-Genossenschaft neue Märkte, und schließlich sind es die wallonischen Züchter, die ihr internationales Auftreten dadurch verstärken und ihre Produkte besser verwerten können.

Warum wird die Kundschaft befragt?

Eine der Säulen der Norm ISO 9001:2008 ist die Überwachung und die Bewertung der Zufriedenheit der Kunden. Die Struktur des Aufbaus der AWE-Genossenschaft mit ihrem Verwaltungsrat und den Kommissionen, die ausschließlich aus passionierten Züchtern bestehen, sowie das breite Netz der vielen Akteure in der Beratung der Praxis erfahren auf direktem Wege die Wünsche und Bemerkungen der Kunden. Eine detailliertere Befragung der Kunden jedoch führt zu objektiveren und transparenteren Informationen seitens der Abnehmer. Es wäre allerdings zu

ausschweifend, angesichts der vielen Einzelfragen, alle Resultate der Erhebung aufzulisten. Die Genossenschaft möchte Ihnen die hauptsächlichsten Tendenzen dieser Meinungsumfrage vorstellen und gleichzeitig den teilnehmenden Züchtern ihren Dank aussprechen.

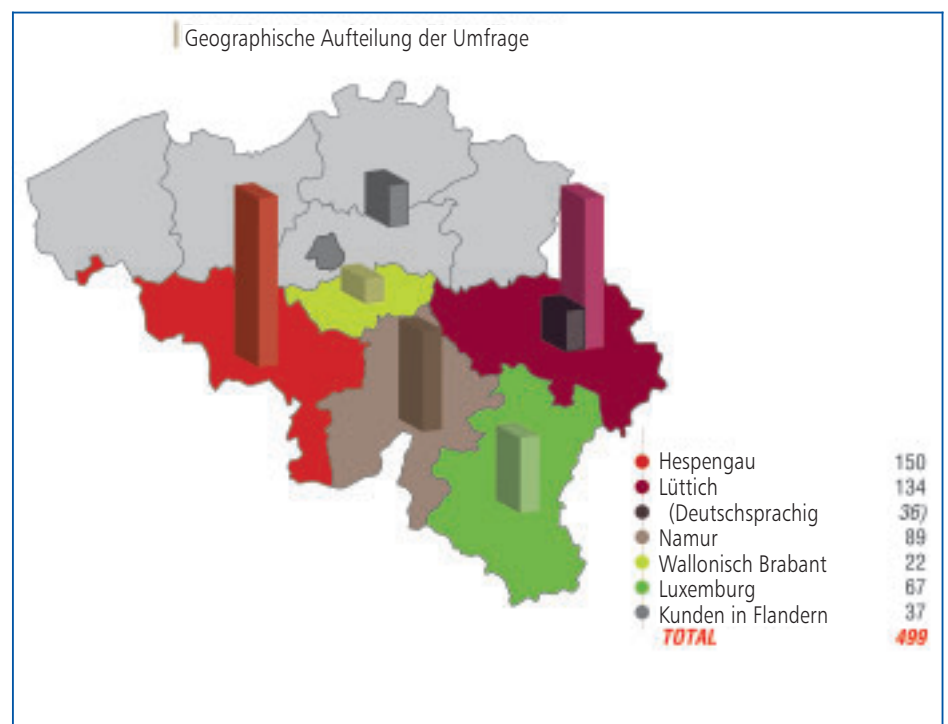
Wie?

Anfangs des Jahres hat die AWE-Genossenschaft sich zu einem großen Meinungstest zur allgemeinen Bewertung der an die Züchter angebotenen kommerziellen Dienste entschlossen. Der Start der ersten Phase begann am 1. März mit einer Internetseite, die einen sehr regen Anklang bei den Kunden fand. Die zweite Phase verlief mittels individueller und spezifischer Telefonanrufe. Großer Wert wurde darauf gelegt, dass jeder Befragte in seiner eigenen Sprache (Französisch, Deutsch, Niederländisch) kontaktiert wurde.

ziellen Dienste entschlossen. Der Start der ersten Phase begann am 1. März mit einer Internetseite, die einen sehr regen Anklang bei den Kunden fand. Die zweite Phase verlief mittels individueller und spezifischer Telefonanrufe. Großer Wert wurde darauf gelegt, dass jeder Befragte in seiner eigenen Sprache (Französisch, Deutsch, Niederländisch) kontaktiert wurde.

Testgruppen

Auch die adequate Auswahl der zielgerichteten Testpersonen erwies sich als sinnvoll. Ob es nun die Höhe



des Umsatzes, die Milch- oder Fleischproduktion, die geografische Lage, die Sprache oder die Öffnung zu den neuen Technologien war, alle Arten von Kunden der AWE hatten die Gelegenheit ihre freie Meinung zu äußern. Dies sichert die Qualität der Angaben und ebenso das Ziel dieser Testumfrage: die repräsentative Meinung der breiten Palette des Kundenstamms. 499 Betriebsleiter äußerten sich, was fast 10 % der Kundschaft darstellt.

Auswahl der Themen

Der Fragebogen umfasste die drei betrieblichen Aktivitäten: die künstliche Besamung und das Netz der tierärztlichen Besamer, die Entnahme und der Transfer der Embryonen sowie auch den Verkauf der Spermaportionen. Die gestellten Fragen berührten die verschiedenen Aspekte dieser Aktivitäten, über die durch das Personal der AWE geleisteten Dienste, die Qualität der verkauften Produkte, die Fakturierung, die verschiedenen Wege der Information oder die Auswahlkriterien eines bestimmten Bullen ...

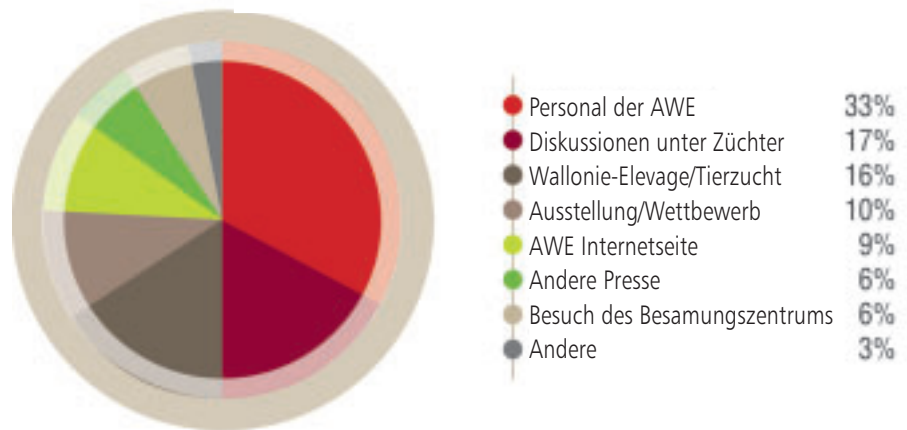
Beim Thema «Produkt» ging es um die Qualität der vorgeschlagenen Bullen, die Auswahlmöglichkeit der Bullen, die Verfügbarkeit des Spermas, die günstigen Angebote sowie auch die Möglichkeit der Identifizierung der Pailletten. Beim Thema «Dienst» betrafen die Fragen die Verfügbarkeit, die technische Kompetenz, die genetische Beratung, die Anzahl der Besuche oder die Kontakte mit den tierärztlichen Besamern oder der Verkäufer.

Meistens konnte der Kunde seine Zufriedenheit mittels einer Skala von 1 bis 10 ausdrücken, wobei die Zufriedenheit bei 5 begann. Am Ende des Fragebogens konnte der angesprochene Kunde einen eigenen und freien Kommentar schreiben. Bei fast jeder Frage lag die Zufriedenheit der Kunden weit über 90%, sogar 95%. Dieses sehr gute Ergebnis krönte alle diversen Sparten der Genossenschaft.

Resultate

Die Kundschaft bestätigt einstimmig die Qualität der technischen Kompetenz und die gute Verfügbarkeit

Verteilerkanäle der Information der künstlichen Besamungsbulle der AWE Genossenschaft



der tierärztlichen Besamer. In diesem Zusammenhang wird die Begleitung dieser Mannschaften und die Weitergabe der genetischen Informationen der Produkte verbessert. Das Netz der Verkäufer, immer zur Verfügung stehend und sehr treffende Anpaarungsberatung leistend bekamen geradezu Bestnoten. Allerdings muss man speziell die Frequenz ihrer Hofbesuche überdenken. Der Embryotransfer ist eine spezifische Aktivität die hauptsächlich an WBB-Kühen praktiziert wird. Auch hier wird die Arbeit der Tierärzte ganz besonders hoch eingeschätzt. Die Antworten zeigten einmal mehr, dass die Verfügbarkeit und die Kompetenz des Personals der AWE-Genossenschaft einen realen Mehrwert darstellt. Die Landwirte erkennen dies gerne an und wissen es auch zu würdigen.

Das sehr breite Spektrum der von der AWE-Genossenschaft angebotenen Bullen, sowohl bei den Milch- wie bei den Fleischerassen wird von den Züchtern hoch gelobt. Wir erinnern daran, dass dieses Angebot in Belgien einzigartig ist. Auch einige etwas spezifische Segmente wie z.B. das Zweinutzungs-WBB oder die Roten Holstein werden von den Züchtern er-

wähnt. Aktuell begrenzt der Mangel an genetischer Vielfalt bei diesen Rassen das Samenangebot.

Die Landwirtschaft in 2012 bleibt noch immer bei der oralen Tradition und mehr als 50 % der Bekanntheit eines Bullen kommt bei Diskussionen zustande. Die beste Bekanntmachung ist die Monatsschrift «Wallonische Tierzucht.»

Schlussfolgerung

Bei der genaueren Analyse der Antworten wurde der eine oder der andere sensible Punkt erwähnt. Neue Wege der Verbesserung können gefunden werden um die Zufriedenheit der Züchter noch zu steigern. Die AWE-Genossenschaft, sein Verwaltungsrat, die Direktion und die Verantwortlichen der verschiedenen Abteilungen nehmen die Ratschläge gerne auf. Modernere Handelspraktiken der AWE werden eingeführt oder sind zum Teil bereits integriert worden.. Ein Beispiel ist die enge und feste Bindung zwischen dem Netz der tierärztlichen Besamer und der Struktur oder des Beginns der Produktion einiger Bullen der Milchrassen in den Besamungszentren der AWE.