

Ausgabe Nr. 0 40/22 | Düsseldorf, 5. Oktober 2022 | 42. Jahrgang | ISSN 1431-3391

Zum ersten Mal: Koberg & Tente gewinnt Leistungsspiegel Brillenfassungen

„Als ich vor zwei Wochen den Anruf erhielt, dass wir gewonnen haben, konnte ich es kaum glauben“, berichtete **Frank Tente**, Geschäftsführer **Koberg & Tente**/Münster, am 17. September 2022 den Gästen der coronabedingt um ein Jahr verschobenen Feier des 75-jährigen Firmenjubiläums, wie er die Nachricht vom ersten Leistungsspiegelsieg seines Unternehmens aufgenommen hatte.



Frank Tente bei seiner launigen Ansprache auf der Feier '75+1 Jahre Koberg & Tente' | © Koberg & Tente

Vom 29. Juni bis zum 31. Juli 2022 konnten Deutschlands Augenoptiker auf den der 'markt intern'-Ausgabe beiliegenden Umfragebögen oder online die Leistungen ihrer Lieferanten von Brillenfassungen in neun Kriterien rund um das

- Produkt (Angebotsbreite, Neuheiten/Designs, Produktqualität), den
- Service (Außen-/Innendienstbetreuung, Lieferverhalten, Serviceverhalten) und den Bereich
- Vertrieb/Strategie (Fachhandelsorientierung, Preispolitik, Werbeunterstützung/Marketing) nach dem Schulnotensystem bewerten. Ergänzende Kommentarzeilen ermöglichten den Umfrage-Teilnehmern, ein Extra-Lob zu vergeben oder einen besonderen Tadel zu erteilen. Außerdem wollten wir – quasi außer Konkurrenz – wissen, welcher Lieferant Ihnen in puncto Nachhaltigkeit positiv/negativ aufgefallen ist und warum.

Kein anderer Fassungs-Anbieter erntete bei dieser Zusatzfrage so viel Anerkennung wie Koberg & Tente:

- „Verringern den Verpackungsmüll“, Lob aus NRW
- „Verpackung der Brillen in Jutesäckchen zum Zurückgeben oder Wiederverwenden – gute Idee!“
- eine fränkische Augenoptikerin
- „Verwendet alte Zeitungen für Polsterungen“, ein Umfrage-Teilnehmer aus Niedersachsen.

Aber auch bei den eigentlichen Prüfkriterien konnten die Münsteraner auftrumpfen. Sie errangen den Spitzenplatz bei der Außen-/Innendienstbetreuung, Fachhandelsunterstützung, Werbeunterstützung/Marketing und beim Lieferverhalten. Bei der Gesamtabrechnung der jeweiligen Kriterien entschied Koberg & Tente so auch die Kategorien Service und Vertrieb/Strategie für sich. Flankiert werden die Spitzennoten von vielen positiven Kommentaren:

- „Immer freundliches, lösungsorientiertes und partnerschaftliches Verhalten“, **Wenzel-Teuber Optics**/Wendelstein
- „Bei Problemen schnelle Hilfe, weiß im Notfall, welche Fassung als Alternative in Frage kommt“, ein Augenoptiker aus Ostfriesland
- „Liefert schnell und pünktlich“, ein niedersächsischer Umfrage-Teilnehmer
- „Geringe Lieferkosten, schnelle Lieferzeiten, kulante Reklamationen“, Lob aus Ostwestfalen
- „Fast immer jedes Ersatzteil schnell lieferbar“, **Optik Brüggen**/Ankum.

'markt intern'-Leistungsspiegel Brillenfassungen 2022 Gesamtsieger Koberg & Tente		
Kriterium	Note (Rang) 2022	Note (Rang) 2020/21
Produktqualität	1,64 (5.)	2,00 (13.)
Angebotsbreite	1,87 (8.)	2,10 (17.)
Neuheiten/Designs	1,97 (4.)	2,20 (12.)
Gesamtergebnis Produkt	1,83 (2.)	2,10 (11.)
Lieferverhalten	1,31 (1.)	1,48 (2.)
Außen-/Innendienstbetreuung	1,29 (1.)	1,95 (12.)
Serviceverhalten	1,57 (3.)	1,57 (5.)
Gesamtergebnis Service	1,39 (1.)	1,67 (4.)
Fachhandelsorientierung	1,33 (1.)	1,79 (6.)
Werbeunterstützung/Marketing	1,78 (1.)	2,25 (6.)
Preispolitik	1,57 (4.)	1,70 (3.)
Gesamtergebnis Vertrieb	1,56 (1.)	1,91 (3.)
GESAMTERGEBNIS	1,59 (1.)	1,89 (4.)

Unter dem Applaus einer dreistelligen Zahl von Gästen nahm Frank Tente die Urkunde entgegen. Seinen spontanen Dankesworten fügte er im Nachgang noch weitere hinzu: „Von unseren Kundinnen und Kunden so gut bewertet zu werden, macht uns stolz und glücklich! Als inhabergeführtes Familienunternehmen in der dritten Generation war es immer unser Ziel, mit unseren Kundinnen und Kunden auf Augenhöhe zu sein und ein persönliches, partnerschaftliches und – wo möglich – auch freundschaftliches Verhältnis zu pflegen. Darum bedeutet uns das große Lob für unsere Arbeit, das wir durch den Leistungsspiegel erhalten haben, sehr viel. Wir Westfalen sind ja nicht für größte Emotionalität bekannt, deshalb muss auch niemand befürchten, dass uns der erste Platz zu Kopf steigt. Dass wir die Ehrung zu unserem 75-jährigen Jubiläum erhalten haben, war der perfekte Zeitpunkt und das schönste

Ihr direkter Draht zur Redaktion Augenoptik/Optometrie: +49 (0) 211 6698-152

■ Fax: +49 (0) 211 6698-197 ■ E-Mail: optik@markt-intern.de ■ www.markt-intern.de/optik

Geschenk unserer Kundinnen und Kunden. Alle Gäste unserer Feier konnten schon sehen, dass wir uns auch für die Zukunft noch einiges vorgenommen haben. Vor 75 Jahren sind wir noch als klassischer Großhandel gestartet, jetzt produzieren wir auch selbst Brillenfassungen in Münster. Herzlichen Dank also von Adelina, Alex, Andreas, Anke, Annette, Bertram, Christian, Detlef, Doris, Frank, Ingrid, Judith, Jürgen, Julia, Jörg, Kalle, Karin, Katja, Luisa, Lutz, Marcel, Martin, Martina, Meike, Mona, Petra, Petra, Petra, Sabina, Sarah, Simone, Steffi, Susanne und Werner für die tolle Bewertung!“

'mi'-Fazit: ■ Das ausgesprochen sympathische Statement lässt bereits ein familiäres Miteinander innerhalb des Unternehmens und einen partnerschaftlichen Umgang mit den

Augenoptikern erahnen ■ Die Impressionen, die Ihre 'mi'-Redaktion von der Feier '75+1 Jahre Koberg & Tente' mitnahm, und die Noten der Augenoptiker, die an der Umfrage teilnahmen, bestätigen diesen Eindruck ■ Die Münsteraner sind zudem ein Paradebeispiel dafür, wie man durch Bemühungen um nachhaltiges Wirtschaften eine wohlwollende Grundstimmung erzeugen und seine Kunden für sich einnehmen kann ■ In der Gesamtabrechnung kann sich Koberg & Tente gegenüber dem Leistungsspiegel 2020 um drei Zehntelnoten verbessern und distanziert das übrige Feld um mehr als ein Zehntel – herzlichen Glückwunsch zu diesem überzeugenden Erfolg! ■ Das vollständige Ranking – auch in den drei Kategorien Produkt, Service und Vertrieb/Strategie – entnehmen Sie der heutigen Beilage.