

Die M-Infoline ist eine Dienstleistung der Migros, die auf reges Interesse stösst.

Illustration
Andrea Caprez



0848 84 0848

Über diese zentrale Telefonnummer nimmt die Migros Anregungen, Beanstandungen, Lob und Kritik entgegen, und zwar dreisprachig und aus jeder Region der Schweiz.

Der Tarif beträgt:

Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 17 Uhr 8 Rappen pro Minute, von 17 Uhr bis 18.30 Uhr 4 Rappen pro Minute.

Erreichbar ist die M-Infoline 24 Stunden, und das während sieben Tagen pro Woche. Für das Ausland gilt die Nummer 0041 1 444 72 85.

Internet-Kontakt:

m-infoline@migros.ch

Briefadresse: M-Infoline, Limmatstrasse 152, 8005 Zürich
Fax: 01 - 277 20 09

0848 84 0848 — der Seismograf der Migros

Heute feiert die M-Infoline ihren fünften Geburtstag.

M-Infoline. Mein Name ist Schweizer». So meldet sich die M-Infoline am Telefon. Und in den meisten Fällen sprudelt dann am anderen Ende der Leitung gleich los. Anregungen, Auskünfte und viele Fragen zu Produkten, Produktverpackungen, zu Dienstleistungen der Migros, zu Preisen, zu Rezepten, zu allgemeinen und aktuellen wirtschafts- und geschäftspolitischen Themen der Migros. Aber es gibt auch Tadel und ärgerliche Bemerkungen.

Die Anrufe treffen in einem Call-Center ein und werden von dort sofort an die zuständigen Stellen der M-Gemeinschaft weitergeleitet – je nachdem ins Marketing, in die Geschäftsleitung oder an die zuständigen Personen einer Genossenschaft. In kurzer Zeit werden sämtliche Fragen

von Fachpersonen beantwortet. Ziel der M-Infoline ist es, nichts unbeantwortet zu lassen, alle Auskünfte kompetent zu bearbeiten und als Frühwarnsystem wahrgenommen zu werden. Ein Beispiel zeigt, dass diese Zielsetzungen durchaus realistisch verfolgt werden: Das Produkt Milette Man-

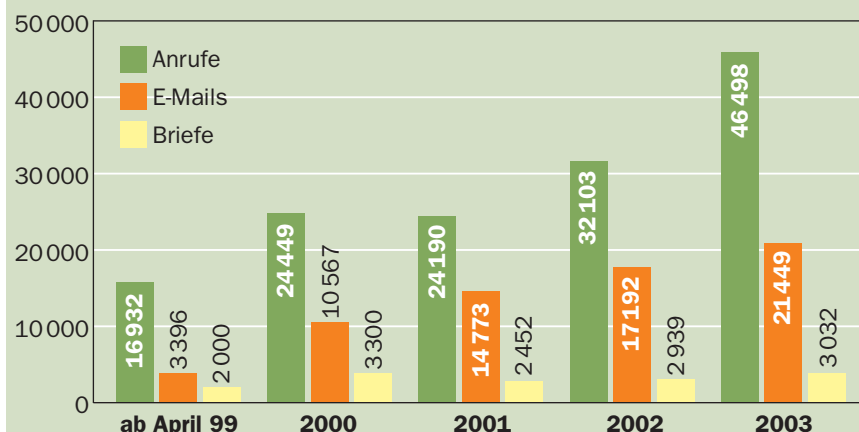
delöcreme wurde im Rahmen der Überarbeitung der Milette Baby-pflegelinie 2002 aus dem Sortiment gestrichen. Die Migros-Kundinnen und -Kunden haben sich bei der M-Infoline zur Wehr gesetzt, da diese Mandelöcreme auch von Erwachsenen gerne benutzt wurde. Erfolgreich: Denn

jetzt ist sie wieder im Sortiment. Allerdings nicht mehr im Bereich Baby, sondern unter der Marke Milette Skin Care für Erwachsene.

Natürlich treffen bei der M-Infoline nicht nur Anrufe ein, sondern auch Briefe und in zunehmendem Ausmass E-Mails, die natürlich auf die gleichen Art und Weise behandelt werden wie die telefonischen Anfragen. Ein Blick auf die Grafik unten zeigt, dass sich die Anzahl Kontakte vor allem bei den E-Mails und den Anrufen in den fünf Jahren mächtig entwickelt hat. Die M-Infoline entspricht demzufolge einem echten Kundenbedürfnis.

ERIKA BEDICK STRUB

ENTWICKLUNG M-INFOLINE



Die M-Infoline wurde am 6. April 1999 in Betrieb genommen.

Nicht inbegriffen in diesen Zahlen sind Anrufe, die das M-Cumulus-Programm betreffen oder die direkt zu den einzelnen Genossenschaften gelangen. Bei M-Infoline arbeiten zurzeit acht Personen 100 Prozent und fünf Personen Teilzeit.