

Zeitschrift: Vermessung, Photogrammetrie, Kulturtechnik : VPK = Mensuration, photogrammétrie, génie rural

Herausgeber: Schweizerischer Verein für Vermessung und Kulturtechnik (SVVK) = Société suisse des mensurations et améliorations foncières (SSMAF)

Band: 96 (1998)

Heft: 4

Vorwort: Editorial

Autor: Brunner, Erich

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

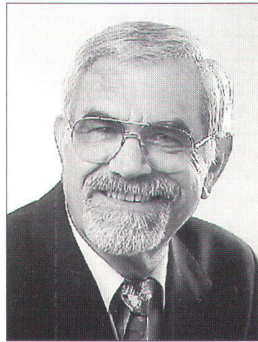
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 20.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Der Konsument als zufriedener Kunde – wer von uns wünscht sich das im täglichen Leben nicht. Bei Unzufriedenheit wird dann eben die Marke oder das Geschäft gewechselt. Bei Angeboten für den normalen Bedarf kein Problem.

Doch wie sieht es bei Kunden aus, die Daten aus der amtlichen Vermessung beziehen? Sind diese mit unseren Leistungen und Angeboten auch wirklich zufrieden?

Wenn ja, brauchen Sie nicht weiter zu lesen.

Wenn nein, wo liegen die Probleme und können diese überhaupt gelöst werden?

Liegt es an nicht kompetenten Auskünften, an der persönlichen Beratung, sind es die Schnittstellen, liegt es an der Qualität oder ist der Qualitätsbeschrieb mangelhaft, sind gewünschte Daten nicht verfügbar?

All diese Fragen können an dieser Stelle sicher nicht beantwortet werden. Und doch muss es, auf allen Stufen, unser oberstes Ziel sein, unsere Kunden zu deren vollster Zufriedenheit beraten und bedienen zu können. Wenn uns dies gelingt, ist der Kunde auch bereit, für unsere Produkte die nötigen Kosten zu bezahlen, andernfalls geht dann eben das bekannte Gefluche um zu hohe Kosten, nicht brauchbare Daten usw. los.

Flexibilität und Kundennähe schaffen Vertrauen in unsere Produkte. Mit dem nötigen Wissen und Können um neue Gebiete und Technologien sind wir auf dem richtigen Weg, um dieses Ziel zu erreichen.

Le consommateur, un client satisfait – qui d'entre nous ne souhaite pas cela dans la vie de tous les jours. En cas de mécontentement, on change simplement la marque ou le magasin. Lors d'offres pour les besoins courants, ceci ne constitue aucun problème.

Quel est cependant l'avis des clients qui achètent les données de la mensuration officielle? Sont-ils vraiment satisfaits de nos offres et prestations? Si oui, vous n'avez plus besoin de poursuivre votre lecture.

Si non, où sont situés les problèmes et après tout, peuvent-ils être résolus? Est-ce la faute aux renseignements inadaptés ou aux conseils personnels; est-ce que ce sont les interfaces; est-ce la qualité, ou la description de qualité manque-t-elle de clarté; les données souhaitées ne sont-elles pas disponibles?

Toutes ces questions ne trouveront certainement pas leur réponse ici. En revanche, notre but premier, à tous les niveaux, doit être de savoir conseiller et servir nos clients à leur entière satisfaction. Si nous y parvenons, le client est aussi prêt à payer le juste prix pour nos produits. Dans le cas contraire, commencent alors les réclamations si bien connues, sur nos tarifs trop élevés, nos données inutilisables, etc.

Flexibilité et proximité à la clientèle donnent confiance en nos produits. Avec le savoir faire et les connaissances nécessaires des nouveaux domaines et technologies, nous sommes sur la bonne voie d'atteindre ce but.

Erich Brunner
Zentralpräsident VSVF

Erich Brunner
Président central ASPM

VPK im Internet

Besuchen Sie uns auf der VPK-Homepage:

<http://www.vpk.ch>

Wir sind auch per e-mail erreichbar:

redaktion@vpk.ch

verlag@vpk.ch

MPG sur Internet

Visitez notre homepage MPG:

<http://www.vpk.ch>

Nous sommes atteignables par e-mail:

Rédaction: redaktion@vpk.ch

Edition: verlag@vpk.ch