

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296
rh@dgq.de, www.dgq.de

Unternehmen mit exzellenten Kundenbeziehungen ausgezeichnet

AOK Schleswig-Holstein, domino-world und Hans Soldan GmbH sind „Deutschlands Kundenchampions 2010“

Frankfurt am Main, 3. Mai 2010 - Ob Weltmarktführer oder Kleinunternehmen, Investitions- oder Konsumgüterindustrie. Die Qualität der Kundenbeziehungen entscheidet zunehmend über die Positionierung eines Unternehmens in seinem Markt und gilt als Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg. Die AOK Schleswig-Holstein ist am 3. Mai im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz als Gewinner des Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“ ausgezeichnet worden. Platz zwei und drei des Top 50-Rankings für exzellente Kundenbeziehungen belegen der Vorjahressieger domino-world, Birkenwerder, und die Hans Soldan GmbH, Anbieter für Büro- und Kanzleibedarf aus Essen. Insgesamt haben die Veranstalter, die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) und die forum! Marktforschung GmbH, 50 Unternehmen mit vorbildlichem Kundenbeziehungsmanagement geehrt.

Sieger im Gesamtranking und in der Kategorie „Große Unternehmen“ (500 Mitarbeiter und mehr) ist mit 922 von 1000 möglichen Punkten ist die gesetzliche Krankenkasse AOK Schleswig-Holstein. Der Gesamtsieger von „Deutschlands Kundenchampions 2010“ legt Wert darauf, sich als kunden- und serviceorientierter Dienstleister mit einem umfangreichen Beratungsangebot zu präsentieren. „Unsere Kunden wollen, dass wir auf ihre Bedürfnisse persönlich und flexibel eingehen“, sagte Dieter Paffrath. Denn nicht erst seit Einführung des Gesundheitsfonds spielten Service und die Beratungskompetenz bei der Wahl einer Krankenkasse eine entscheidende Rolle, sieht der Vorstandsvorsitzende das Kundenbeziehungsmanagement seines Teams durch die Auszeichnung bestätigt.

Zweitplatziertes im Gesamtranking und Sieger unter den mittelgroßen Unternehmen (50 bis 499 Mitarbeiter) ist der Pflegedienstleister domino-world aus Birkenwerder mit 899 Punkten. Der Vorjahressieger sieht seine Leistungen durch eine erneute Spitzenplatzierung untermauert. domino-world bietet Dienstleistungen für Senioren, die weit über die klassische Betreuung hinausgehen. „Nur Mitarbeiter, die mit ganzem Herzen hinter den Zielen unseres Unternehmens stehen, erreichen solch hervorragende Ergebnisse“, so domino-Geschäftsführerin Petra Thees.

Die Hans Soldan GmbH lag 2009 noch auf Platz 28. In diesem Jahr sicherte sich der Spezialist für Kanzlei-Bürobedarf mit 875 Punkten den dritten Platz. Das Unternehmen hat das Wissen aus der letzten Wettbewerbsrunde unter anderem dazu genutzt, seine Prozesse zu optimieren. „Unsere diesjährige Top-Platzierung bestätigt, dass diese Maßnahmen gegriffen haben und unser Unternehmens-Motto ‚Dienste für Anwälte‘ als Ausdruck unserer Kundenorientierung von unseren Mitarbeitern gelebt wird“, kommentierte Geschäftsführer René Dreske das Ergebnis. Das Unternehmen errang darüber hinaus über den Sieg in der Kategorie „Bestes B2B-Unternehmen“.

Bestes Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitern und Vierter unter den Top Ten ist die Bahnhof-Apotheke Eberbach. Mit 873 Punkten liegt sie nur zwei Punkte hinter dem Drittplatzierten. Mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot bietet sie ihren Kunden mehr Leistung als nur den Verkauf von Medikamenten. Ihre Platzierung belegt, dass

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296
rh@dgq.de, www.dgq.de

Höchstleistungen in Sachen Kundenorientierung unabhängig von der Unternehmensgröße sind.

Auf den Plätzen fünf bis zehn finden sich das Seniorenheim Rind'sches Bürgerstift aus Bad Homburg, die Apotheke Sauter in Singen (B-W), der Befestigungsspezialist Adolf Würth, Künzelsau, die Kreissparkasse Aue-Schwarzenberg, der Berliner Internetdienstanbieter Strato AG und das Nürnberger Zeitarbeitsunternehmen I.K. Hofmann GmbH. Auf Rang 7 (851 Punkte) findet sich ein Unternehmen von Weltruf. Die Adolf Würth GmbH & Co. KG aus Baden-Württemberg ist führender Spezialist im Handel mit Montage- und Befestigungsmaterial. „Jeder unserer Mitarbeiter nimmt Einfluss auf den Erfolg der Kundenbeziehungen. Deshalb ist es unabdingbar, dass alle eine starke Kundenorientierung haben“, erklärt Volker Retz, Mitglied der Geschäftsführung.

„Die Kunden danken es den Unternehmen, wenn sie konsequent vom Kunden her denken und so alle Prozesse entwickeln. Das zahlt sich letztlich aus“, so das Fazit vom Geschäftsführenden DGQ-Vorstandsmitglied Wolfgang Kaerkes. Auch forum!-Geschäftsführer Roman Becker betont den Wert der Auszeichnung: „Alle 50 Teilnehmer sind im wahrsten Sinne des Wortes Kundenchampions“.

Ausführliche Informationen zum Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ und zum Top-50-Ranking unter www.deutschlands-kundenchampions.de.

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit rund 7000 Mitgliedern und 64 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ Beratung GmbH ist Problemlöser bei allen qualitätsorientierten Managementaufgaben rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence. Die DGQ-Forschung erarbeitet in Gemeinschaftsprojekten mit KMU neue Anwendungen für das Qualitätsmanagement.