

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

---

## Chefs wollen zufriedene Kunden, Verbraucher fehlerfreie Produkte

Frankfurt, 5. Dezember 2008 - In ihrem Qualitätsverständnis bewegen sich Unternehmen und Bevölkerung anscheinend in unterschiedlichen Welten. Denn nach Assoziationen zum Begriff Qualität befragt, denken 1000 befragte Verbraucher dabei in erster Linie an positive Produkteigenschaften (24%) und Fehlerfreiheit (13%). Dagegen assoziieren 300 befragte Top-Entscheider aus Unternehmen am häufigsten die Kundenzufriedenheit (21%) mit Qualität. Zu diesem Teilergebnis kommen die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) und forum! Marktforschung in ihrer Studie Excellence Barometer 2008 (ExBa) zur Leistungsfähigkeit der deutschen Wirtschaft.

Denken die Verbraucher so gut wie gar nicht an die Kundenzufriedenheit (3%), wenn sie nach Qualität gefragt werden, so nennen die Entscheider viel seltener positive Produkteigenschaften (14%) oder konkrete Qualitätsbeispiele. Sie verbinden mit Qualität viel häufiger als die Verbraucher Qualitätsvoraussetzungen wie etwa Qualitätsmanagement-Systeme (6%), Zertifizierung (6%), Mitarbeiterqualifikation (5%) oder Kundenservice (5%), aber auch den Unternehmenserfolg (8%). Daraus leitet sich für die Unternehmen eine Kommunikationsaufgabe ab. Damit besondere Qualitätsleistungen der Unternehmen bei ihren Kunden verstanden und gewürdigt werden, müssen sie sich intensiver in ihre Zielgruppen hineindenken und um mehr Verständnis für ihre internen Qualitätsprogramme werben. Denn betriebsintern bestätigen bereits 40 Prozent der befragten Entscheider den Einsatz von Gütesiegeln, Zertifikaten oder Qualitätsmanagement-Systemen. Die am häufigsten eingesetzten Gütesiegel beziehen sich auf zertifizierte QM-Systeme. Mit Abstand folgen Gütesiegel für Produkte, für Servicequalität sowie für das Umweltmanagementsystem. Auch haben 43 Prozent der Unternehmen ihr Qualitätsmanagement in einer eigenen Abteilung institutionalisiert. Das hängt naturgemäß von der Unternehmensgröße ab. So beträgt der Anteil bei Großunternehmen 86 Prozent, bei mittleren Unternehmen 66 Prozent und bei kleinen Unternehmen 37 Prozent.

---

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** ist die leistungsfähige Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit mehr als 7000 Mitgliedern und 63 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.