

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

Kundenchampions machen Kunden zu Fans

Deutsche Gesellschaft für Qualität und forum Marktforschung erstellen Benchmark für das Kundenbeziehungsmanagement von Unternehmen

Frankfurt am Main, 9. Juli 2010 - **Der Kunde ist die wichtigste Person im Unternehmen und eigentlicher Sinn der Arbeit. Davon ist Timo Görlitz, Experte aus dem Bereich Kundenservice/ Qualitätsmanagement der AOK-Direktion Kiel, überzeugt. Der Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen ist für Patrick Menges die eine Seite der Medaille. Mindestens genauso wichtig ist dem Vertriebsleiter Deutschland der SEW Eurodrive mit Hauptsitz in Bruchsal, die Kunden weiterzubringen: „Unser Kunde soll erfolgreich sein“. Und Achim Kopp, Firmenchef des im Odenwald ansässigen Werkzeugherstellers Kopp Schleiftechnik, will seine Kunden gar zu Fans machen. Alle drei Unternehmen, allesamt Preisträger als Deutschlands Kundenchampions im laufenden und vergangenen Jahr, verfolgen das gleiche Ziel: Sie wollen ihre Kunden begeistern und sie langfristig an sich binden. Denn darin sehen sie Erfolg des eigenen Unternehmens begründet.**

Unternehmen, die ihre Kunden begeistern und langfristig binden wollen, können ihr Beziehungsmanagement branchenübergreifend und neutral überprüfen lassen. Zu diesem Zweck erstellen die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt, und forum Marktforschung, Mainz, ein Benchmark für das Kundenbeziehungsmanagement. Über den bundesweiten Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2011“ bewerten die Initiatoren die Qualität des Customer Relationship Managements (CRM) und honorieren vorbildliche Kundenorientierung. „Die Erfahrung aus den vergangenen Jahren zeigt eindeutig, dass sich die Servicewüste Deutschland mit Leben füllt und Deutschlands Kundenchampions mit ihrem Beziehungsmanagement als Best Practice gelten“, betont Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes DGQ-Vorstandsmitglied. Teilnehmen können alle in Deutschland ansässigen Unternehmen mit mindestens zehn Mitarbeitern. Sie können sowohl im B2B-Bereich (Geschäftskunden) als auch im Privatkundengeschäft tätig sein. Anmeldeschluss ist der 17. Dezember 2010. Die 50 Unternehmen mit dem besten Kundenbeziehungsmanagement werden am 10. Mai 2011 mit dem Siegel „Deutschlands Kundenchampions 2011“ ausgezeichnet. Besonders herausgestellt werden die Sieger der Kategorien kleine, mittlere und große Unternehmen sowie das jeweils beste Unternehmen in den Kategorien B2B (Geschäftskunden) und B2C (Privatkunden). Interessenten erhalten weitergehende Informationen, auch zu den vergangenen Wettbewerben, sowie Details zur Anmeldung 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.