

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

Carglass ist „Deutschlands Kundenchampion 2011“

forum! Marktforschung und die DGQ zeichnen Unternehmen mit dem besten Kundenbeziehungsmanagement aus

Mainz/ Frankfurt am Main, 10. Mai 2011 - Während sie sonst ihre Kunden erfolgreich in den Focus ihrer Unternehmensstrategie stellen, sind sie heute selbst Mittelpunkt. Der Autoglasdienstleister Carglass aus Köln, die AOK Nordwest aus Dortmund und die Heiligenfeld Kliniken aus Bad Kissingen. Sie sind die Gewinner des bundesweiten Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions 2011“ in der Kategorie große Unternehmen ab 500 Mitarbeiter und bilden in diesem Jahr die Messlatte für hervorragendes Beziehungsmanagement.

Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenbindung erkannt

Das zentrale Ergebnis aus dem diesjährigen Wettbewerb ist, dass immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig motivierte Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenbindung sind. Die erfolgreichsten Unternehmen haben Kunden- und Mitarbeiterorientierung fest in ihrem Unternehmensleitbild verankert. Sie setzen auf den „Herzblutfaktor“ Mensch. „Egal ob Kunde oder Mitarbeiter – ein Unternehmer, der den Menschen in den Mittelpunkt stellt, kann nachhaltig stabile Kundenbeziehungen aufbauen, Akquisitionskosten einsparen und letztendlich seine Erträge stabil halten“, so Roman Becker, Initiator von ‚Deutschlands Kundenchampions`. Während der Veranstaltung im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz ergänzte der Geschäftsführer von forum! Marktforschung: „Die wirklich erfolgreichen Unternehmen binden Kunden nicht nur, indem sie in die Qualität ihrer Leistungen und die Qualifikationen ihrer Mitarbeiter investieren. Sie machen Kunden zu Fans und aktiven Empfehlern, indem sie ihnen eine unverwechselbare Identität bieten. Sie kombinieren Spitzenleistungen mit einem Top-Image.“ Und Wolfgang Kaerkes, Geschäftsführer der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), meinte: „Mit der erstplatzierten Carglass GmbH sowie der Krankenkasse AOK Nordwest und dem Gesundheitsdienstleister Heiligenfeld Kliniken auf Rang zwei stehen auch in diesem Jahr wieder unterschiedliche Unternehmen auf dem Siegertreppchen. Gemeinsam ist allen von ihnen, dass sie Kundenorientierung als ganzheitliches strategisches Unternehmensziel definieren und erfolgreich in ihrer Organisation verankert haben.“

Was Deutschlands Kundenchampions 2011 auszeichnet

Die Carglass GmbH aus Köln, der Gewinner in der Kategorie ‚große Unternehmen`, nahm

pdfMachine by Broadgun Software - Einfach genial, genial einfach!

Erstellen Sie in Sekundenschnelle qualitativ hochwertige PDF-Dokumente ohne vom Original-Dokument abzuweichen. Die Anwendung von pdfMachine ist so einfach wie das Ausdrucken eines Windows-Dokumentes und kann aus fast jeder beliebigen Software heraus angewandt werden.

Ein Muss für jeden Windows-User!

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

zum ersten Mal am Wettbewerb teil. Das Unternehmen zeichnet sich laut Jury vor allem durch seine ausgeprägte Serviceorientierung aus. Das Geschäftsmodell ist in jeder Hinsicht unmittelbar auf den Kunden ausgerichtet. Durch den Einsatz mobiler Einheiten können die Mitarbeiter den direkten Kundenkontakt pflegen und tragen so zu einer sehr hohen Identifikation der Kunden mit dem Unternehmen bei.

Die Heiligenfeld GmbH hat bereits zum zweiten Mal erfolgreich an der Auszeichnung teilgenommen. Nach einem vierten Platz 2008 überzeugte das Familienunternehmen jetzt vor allem durch seine intensive Kundenbetreuung vom ersten Kontakt an. Der Gesundheitsdienstleister verfügt über eine „ausgeprägte Feedbackkultur“ und über eine „herausragende Offenheit für neue Impulse“, die laufend in die Verbesserung des Kundenservices umgesetzt werden. Ebenfalls auf Platz zwei die AOK Nordwest: Die Gesundheitskasse baut auf hohe Qualitäts- und Prozessstandards, ein ausgereiftes Qualifizierungskonzept sowie umfangreiche Dienstleistungsgarantien: alles Bestandteile einer außergewöhnlichen Kundenorientierung. Die Kunden profitieren von einer hohen Erreichbarkeit und von qualifizierten, motivierten und persönlichen Ansprechpartnern, was wiederum für eine außergewöhnliche Loyalität sorgt.

Auszeichnung in drei Größenkategorien

2011 wurden die Kundenchampions erstmals in drei Größenkategorien ausgezeichnet. Bei den mittelständischen Unternehmen bis zu 499 Mitarbeitern wurden die Bauunternehmen Mörk aus Leonberg und Jökel aus Schlüchtern sowie der Personaldienstleister I.K. Hofmann aus Nürnberg ausgezeichnet. Bei den kleinen Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitern überzeugten vor allem die Bahnhof-Apotheke Eberbach, die Nürnberger Evenord-Bank und die Kasseler Unternehmensberatung Müller + Partner. „Die Finalisten in allen drei Kategorien haben es geschafft, dort zu glänzen, wo ihre Stärken für den Kunden von hoher Relevanz sind und sie sich wahrnehmbar vom Wettbewerb differenzieren“, betonte Kaerkes. Bereits zum vierten Mal haben forum! Marktforschung und die DGQ den umfassenden, mehrstufigen Benchmarkingwettbewerb initiiert. Das Ziel: Erkenntnisse aus Forschung und Praxis gewinnen, um die Leistungsfähigkeit deutscher Unternehmen zu verbessern. Moderiert wurde die Preisverleihung von Engelbert Günster, Vorsitzender der Geschäftsführung der Boehringer Ingelheim Deutschland GmbH.

Über den Wettbewerb

Seit 2008 suchen die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. und forum! Marktforschung GmbH die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in Deutschland. 2011 haben 59 Firmen teilgenommen. Grundlage des Wettbewerbs ist ein mehrstufiger Bewertungsprozess, in dem die Kundenbeziehungen der teilnehmenden Unternehmen aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet

pdfMachine by Broadgun Software - Einfach genial, genial einfach!

Erstellen Sie in Sekundenschnelle qualitativ hochwertige PDF-Dokumente ohne vom Original-Dokument abzuweichen. Die Anwendung von pdfMachine ist so einfach wie das Ausdrucken eines Windows-Dokumentes und kann aus fast jeder beliebigen Software heraus angewandt werden.

Ein Muss für jeden Windows-User!

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

„Deutschlands Kundenschampions“ und zu den Platzierungen erhalten Sie unter www.deutschlands-kundenchampions.de.

Über die DGQ

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 knapp 7000 Mitgliedern und 62 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. Die DGQ Best Practice GmbH unterstützt Unternehmen, die ihre Leistungs- und Innovationsfähigkeit durch Benchmarking und Knowledge Services verbessern wollen.

Über die forum! Gruppe

forum! (www.forum-mainz.de) wurde 1996 als inhabergeführtes Marktforschungs- und Beratungsunternehmen mit Sitz in Mainz gegründet. Mit den Tochterunternehmen forum! Marktforschung sowie forum! Marketing- und Kommunikationsberatung ist forum! spezialisiert auf die Analyse und Optimierung des unternehmerischen Beziehungsmanagements.

Mit dem Excellence Barometer® (www.exba.de), der bundesweit anerkannten Benchmarkstudie zur Leistungsfähigkeit der deutschen Wirtschaft, nimmt forum! Marktforschung gemeinsam mit der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) als eines der wenigen Marktforschungsinstitute in Deutschland eine eigene Grundlagenforschung zu den Erfolgsfaktoren des Beziehungsmanagements vor. Auch die enge Verbindung zum Institut für Publizistik der Johannes Gutenberg-Universität in Mainz steht für die Aktualität und Innovation hinsichtlich der eingesetzten Forschungsmodelle und -techniken.

Durch den bundesweiten Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ (www.deutschlands-kundenchampions.de) sucht forum! Marktforschung zusammen mit der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen. Mit dem Wettbewerb verfolgen die Initiatoren das Ziel, ein Benchmarking für die Qualität des Kundenbeziehungsmanagements zu etablieren und vorbildliche Kundenorientierung in Deutschland zu honorieren.

forum! Marktforschung ist weiterhin Veranstalter des jährlichen Mainzer Beziehungsmanagementkongresses, dessen Ziel es ist, Entscheidern aus der Wirtschaft Wissen rund um das unternehmerische Beziehungsmanagement zu vermitteln – von der Theorie über die Analyse bis hin zur Umsetzung.

Die forum! Gruppe verfügt über ein eigenes Call-Center zur Durchführung von Telemarketingprojekten sowie ein Interview-Center in Mainz mit einer Spezialisierung auf die Abwicklung von B2B-Studien und internationalen Studien.

Ansprechpartner

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit DGQ
Rolf Henning
August-Schanz-Str. 21A
60433 Frankfurt am Main
Telefon: 069 95424-170
E-Mail: rh@dgq.de

forum! Marktforschung GmbH
Britta Schindler
Dekan-Laist-Straße 17a
55129 Mainz
Telefon: 06131 32809-190
E-Mail: schindler@forum-mainz.de

DGQ-Pressestelle, c/o Klenk & Hoursch
Susanne Müller
Walther-von-Cronberg-Platz 2
60594 Frankfurt am Main
Telefon: 069 719168-27
E-Mail: susanne.mueller@klenkhoursch.de

pdfMachine by Broadgun Software - Einfach genial, genial einfach!

Erstellen Sie in Sekundenschnelle qualitativ hochwertige PDF-Dokumente ohne vom Original-Dokument abzuweichen. Die Anwendung von pdfMachine ist so einfach wie das Ausdrucken eines Windows-Dokumentes und kann aus fast jeder beliebigen Software heraus angewandt werden.

Ein Muss für jeden Windows-User!