

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

Emotionale Kundenbindung stärkt Marktposition von Unternehmen

Untersuchung misst Firmenleistung, Image und Motivation der Belegschaft

Frankfurt, 13. März 2009 - Ein Düsseldorfer Teleshopping-Sender, ein Berliner Pflegedienst-Anbieter, ein Direktvertreiber von Elektrotechnik aus dem Odenwald mit dem besten Geschäftskunden-Konzept und eine Nürnberger Optiker-Kette als bestes kleines Unternehmen haben eines gemeinsam. Sie wenden ein Kundenbeziehungsmanagement erfolgreich an und sichern damit ihre jeweilige Marktposition. Die 2008 erstmals durchgeführte Untersuchung über „Emotionale Kundenbindung von Unternehmen“ der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) und der Mainzer forum! Marktforschung hatte diese Unternehmen mit völlig unterschiedlichen Märkten und Kunden auf den ersten Plätzen gesehen.

In diesem Jahr führen die Initiatoren ihre Untersuchung bei mehr als 50 Unternehmen fort. Dabei rücken gerade in der aktuellen Wirtschaftskrise stabile Kundenbeziehungen verstärkt in den Fokus des Interesses. Nur diejenigen Unternehmen, die sich auf ihre Bestandskunden verlassen können, sind in der Lage, auch eine Krise wie die aktuelle erfolgreich zu durchstehen. „Aber auch in Zeiten, in denen sich Unternehmen immer weniger durch ihre Produkte und Dienstleistungen voneinander differenzieren, sind nachhaltige und emotionale Kundenbindungen von ausschlaggebender Bedeutung“, sagt forum!-Geschäftsführer Roman Becker.

Über die Zufriedenheit allein lässt sich das Kundenverhalten jedoch nicht zuverlässig steuern. „Nur jeder zweite zufriedene Kunde bleibt dem Unternehmen über längere Zeit treu. „Die restlichen 50 Prozent wechseln trotz guter Erfahrungen zur Konkurrenz und verhalten sich damit ebenso illoyal wie unzufriedene Kunden“, erläutert DGQ-Geschäftsführer Wolfgang Kaerkes die Bedeutung von Kundenbeziehungsmanagement. Die Lösung ist laut empirischer Studien von forum! ein optimaler Mix aus hervorragender Leistung, Top-Image und motivierter Belegschaft. „Nur wer seine Zielgruppen und deren Bedürfnisse genauso gut kennt wie seine eigenen Stärken und Schwächen sowie die Ausrichtung seiner Wettbewerber, wird sich mit seiner Marke nachhaltig erfolgreich positionieren“, betont Becker. Die DGQ und forum! wollen mit ihrer Aktion „Deutschlands Kundenchampions“ einen Beitrag leisten zur Analyse von Unternehmen, ihren wahren Kundenbedürfnissen und deren Wirkungsmechanismen. Grundlage dazu ist ein mehrstufiger Prozess, in dem die teilnehmenden Firmen eine detaillierte Selbsteinschätzung der Qualität ihres Kundenbeziehungsmanagements abgeben. Zusätzlich werden jeweils 100 Kunden ausführlich befragt. Schließlich folgt eine eingehende Prüfung der danach zehn führenden Firmen durch Experten der DGQ. Die 50 besten Unternehmen erhalten dann das Siegel „Deutschlands Kundenchampions“. Die drei Erstplatzierten der Gesamtwertung, also die Sieger der Kategorien kleine, mittlere und große Unternehmen, sowie das beste Privat- und Geschäftskundenkonzept werden besonders ausgezeichnet und am 19. Mai 2009 bekannt gegeben.

PI 05/ 03/ 09 DKC

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

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 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 ihre 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.