

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

Die Servicewüste Deutschland lebt

Deutschlands Kundenchampions machen Kunden zu Fans

Frankfurt, 27. Mai 2008 - „**Das Bild von der Servicewüste Deutschland hat sich über viele Jahre fest ins kollektive Gedächtnis der Nation gebrannt. An unserem Beispiel können alle sehen, die Wüste lebt.**“ So kommentiert **Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), die Ergebnisse aus dem aktuellen Wettbewerb 'Deutschlands Kundenchampions 2008'**. Darin hatten sich **50 teilnehmende Unternehmen aller Betriebsgrößen und Branchen um einen Platz unter den Top Ten mit dem besten Kundenbeziehungsmanagement beworben. Der von der DGQ, der forum! Marktforschung GmbH und dem Wirtschaftsmagazin 'impulse' gemeinsam initiierte Wettbewerb hat sich zum Ziel gesetzt, ein Benchmarking für die Qualität von Customer Relationship Management (CRM) zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland auszuzeichnen.**

Unter Deutschlands Kundenchampions finden sich gleichermaßen kleine, mittelständische und große Unternehmen, Unternehmen aus dem B2B und dem B2C sowie Unternehmen in Massenmärkten und in hoch spezialisierten Märkten mit wenigen Kunden. „Allen ist gleich, dass sie sowohl auf der Leistungs- als auch auf der Image-Ebene von ihren Kunden sehr gute Bewertungen erhalten“, sagt forum-Geschäftsführer Roman Becker. Sie beschränken Kundenorientierung nicht auf Marketing und Vertrieb, vielmehr ist die gesamte Organisation von der Strategie über die Führung bis zu den Mitarbeitern und Prozessen vom Kunden her entwickelt und gedacht. Das mündete in einer hohen emotionalen Bindung der Kunden. „Diese Kunden sind Fans des Unternehmens, Kunden, die das Unternehmen wirklich lieben“, so Becker weiter.

Der Düsseldorfer Teleshopping-Sender QVC (bestes B2C-Unternehmen und bestes großes Unternehmen), der Berliner Pflegedienst-Anbieter Domino World (bestes mittleres Unternehmen) und die Nürnberger Optiker-Kette Schlemmer (bestes kleines Unternehmen) sind die Preisträger des erstmals durchgeführten Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions 2008“. Das beste Geschäftskunden-Konzept kann der Elektrotechnik-Verkäufer Jäger Direkt aus dem Odenwald vorweisen. Neben diesen drei Firmen zählen die Fachklinik Heiligenfeld, die Obi Bau- und Heimwerkermärkte, die E+S Rückversicherung, Webasto, TNT Express und der Maschinen- und Anlagenbauer Festool zu den zehn führenden Unternehmen.

Für den Wettbewerb um die deutschen Kundenchampions werden von jedem teilnehmenden Unternehmen jeweils 100 Kunden befragt und eine detaillierte Selbsteinschätzung der Qualität des Kundenbeziehungsmanagements erwartet. Hinzu kommt eine eingehende Prüfung der sich danach ergebenden zehn führenden Firmen durch DGQ-Experten. Mit 38 der 50 besten Unternehmen erzielte die große Mehrheit mindestens zwei Drittel der maximal 1.000 möglichen Punkte. Kein Unternehmen hatte weniger als die Hälfte der erreichbaren Punktzahl.

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

DGQ-Geschäftsführer Kaerkes bewertet die Leistung des überraschenden Siegers so: „365 Tage, 24 Stunden live auf Sendung wie bei QVC, einen direkteren Draht zu den Kunden gibt es nicht.“ Und Thomas Müller, Director Customer Focus von QVC Deutschland ergänzt: „Für uns heißt Kundenorientierung, die Erwartungen jedes Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.“ Neben einer sorgfältigen Produktauswahl und ständigen Prüfung von Gütesiegeln gewährleistet ein modernes Distributionssystem den hohen Qualitätsstandard des QVC-Kundenmanagements.

Auf Rang zwei steht die Domino e. V. Gesundheits- und soziale Dienste. Für Geschäftsführerin Petra Thees liegt das Erfolgsgeheimnis unter anderem „in einem andersartigen Betreuungskonzept mit zahlreichen begleitenden Therapieformen, um die Eigenständigkeit der rund 1.200 betreuten Patienten zu erhöhen“. Damit hat sich das vor 26 Jahren aus der Nachbarschaftshilfe heraus gegründete Unternehmen zu einem der innovativsten deutschen Anbieter im Pflegebereich entwickelt. Das Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in der Betriebsgröße unter 50 Mitarbeiter ist der regionale Filialist Optiker Schlemmer unter der Leitung von Frank Schlemmer. Das Familienunternehmen in dritter Generation befragt beispielsweise die Kunden der neun Filialen regelmäßig zur Qualität des Kundenservices, um so bei Kritik schnell Abhilfe schaffen zu können.

„Alle 50 Teilnehmer haben bewiesen, was heute Unternehmen leisten müssen, wenn sie den Begriff Kundenorientierung wirklich ernst meinen“, fasst der stellvertretende 'impulse'-Chefredakteur Gerd Kühnhorn zusammen. Jedes dieser Unternehmen, das sich auf diesen umfangreichen Test eingelassen hat, sei ein Pionier des modernen Kundenmanagements, jeder von ihnen ein Best Case, von dem andere Unternehmen viel lernen können.

Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** ist eine der führenden Organisation in Deutschland für die Qualifizierung und Zertifizierung von Fachleuten in den Feldern Qualitäts- und Umweltmanagement sowie Arbeitssicherheit. Mit mehr als 7000 Mitgliedern und 63 Regionalkreisen bundesweit fördert sie Spitzenleistungen im Wettbewerb vor Ort. 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. Über ihre Tochterorganisation, die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V., fördert die DGQ F&E-Projekte im Qualitätsmanagement. Der DGQ angegliedert ist die Initiative Ludwig-Erhard-Preis (ILEP), Auszeichnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb. Mit dem Excellence Barometer (ExBa) erstellt die DGQ gemeinsam mit forum! Marktforschung GmbH, Mainz, die jährliche Benchmarkstudie zur Leistungsfähigkeit der deutschen Wirtschaft.