

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 Kundenchampions 2009:

domino-world, SEW-Eurodrive und AOK Schleswig-Holstein führen Top Ten-Liste an

Frankfurt, 27. Mai 2009 - Der Birkenwerder Pflegedienst-Anbieter domino-world, der Bruchsaler Spezialist für Antriebsautomatisierung SEW-Eurodrive und die Krankenkasse AOK Schleswig-Holstein sind die drei Erstplatzierten des in diesem Jahr zum weiten Mal durchgeführten Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“. Das Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in der Kategorie unter 50 Mitarbeitern ist der Odenwälder Werkzeughersteller Kopp Schleiftechnik aus Lindenfels. Neben diesen Unternehmen zählen der Elektrotechnik-Anbieter Jäger Direkt, das Zeitarbeitsunternehmen I.K. Hofmann, der IT-Dienstleister Fritz & Macziol, der Finanzdienstleister Evenord-Bank, die Akademie der Immobilienwirtschaft BBA und die Unternehmensberatung mit Management Institut Bochum zu den zehn führenden Unternehmen.

„Die Unternehmen und Organisationen in Deutschland, insbesondere die Teilnehmer an diesem Wettbewerb, haben die zentrale Bedeutung der Beziehungen zu ihren Kunden für den eigenen Erfolg erkannt“, sagte Dr. Jürgen Varwig im Frankfurter Presseclub. Zwar bestehe für den Präsidenten der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) weiterhin eine Diskrepanz zwischen Erkenntnis und Umsetzung, jedoch trage der Wettbewerb um Deutschlands Kundenchampions dazu bei, diese Lücke zu schließen. Das bestätigte Roman Becker, Geschäftsführer der forum! Marktforschung. Seiner Ansicht nach haben diese Unternehmen erkannt, dass es gerade in der aktuellen wirtschaftlichen Situation wichtig ist, über starke Kundenbindungen zu verfügen. „Um das zu erreichen, nutzen sie jeden Kontakt zwischen Kunden und Mitarbeiter, um die Beziehung emotional aufzuladen.“ Wie die Ergebnisse zeigen, fühlen sich 92 Prozent der Mitarbeiter dieser zehn Unternehmen persönlich für die Zufriedenheit ihrer Kunden verantwortlich.

Unter den Unternehmen mit bis zu 499 Mitarbeitern und gleichzeitig Sieger des Gesamtrankings ist der Vorjahreszweite domino-world. Für Geschäftsführerin Dr. Petra Thees sind die Bausteine des Erfolgs, die eigene Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand zu stellen und eine für die Branche untypisch hohe Mitarbeitermotivation. „Emotionale Kundenbeziehungen sind nur über die Motivation der Mitarbeiter möglich“, sagte Frau Thees und bezeichnete das Engagement der Mitarbeiter als „Herzblutfaktor“. Auch für den Zweiten, SEW-Eurodrive, haben als zusätzlicher Faktor neben der technologischen Exzellenz die produktbegleitenden Dienstleistungen vor allem für die Kundenbindung immer mehr an Bedeutung gewonnen. Neben dem zweiten Platz im Ranking ist das 1931 als Süddeutsche Elektromotoren-Werke gegründete Unternehmen Sieger in der Kategorie 500 und mehr Mitarbeiter sowie bestes B2B-Unternehmen. Ebenso ist es der AOK, Marktführer unter den gesetzlichen Krankenversicherungen in Schleswig-Holstein, gelungen, sich als kunden- und

PI 11/ 05/ 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

serviceorientierter Dienstleister mit umfassenden Beratungsangeboten glaubwürdig zu präsentieren.

Der von der DGQ, der forum! Marktforschung und dem Wirtschaftsmagazin `impulse` gemeinsam initiierte Wettbewerb mit der QZ als Fachmedienpartner hat sich zum Ziel gesetzt, ein Benchmarking für die Qualität von Customer Relationship Management (CRM) zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland auszuzeichnen. Grundlage des Wettbewerbs ist ein mehrstufiger Prozess, in dem die Teilnehmer zunächst eine detaillierte Selbsteinschätzung der Qualität ihres Kundenbeziehungsmanagements abgeben. Schließlich folgt eine eingehende Prüfung der danach führenden Firmen durch Experten der DGQ. „Nur wer es schafft, aus zufriedenen auch treue Kunden zu machen, hat auf Dauer eine Chance, im Konkurrenzkampf zu bestehen“, fasste impulse-Chefredakteur Dr. Nikolaus Förster zusammen.

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 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.