

Wettbewerb

Deutschlands Kundenchampions 2008



23.05.2008 – Der Düsseldorfer Teleshopping-Sender QVC, der Berliner Pflegedienst-Anbieter Domino e.V. und die Nürnberger Optiker-Kette Schlemmer sind die Preisträger des in diesem Jahr erstmals durchgeführten Wettbewerbs "Deutschlands Kundenchampions 2008". Diese drei erwiesen sich als die Unternehmen mit dem jeweils besten Kundenbeziehungsmanagement in ihrer Betriebsgrößenklasse.

Neben diesen drei Firmen zählen die Fachklinik Heiligenfeld (861 Punkte), die Obi Bau- und Heimwerkermärkte (860 Punkte), die E+S Rückversicherung (836 Punkte), Webasto (830 Punkte), TNT Express (818 Punkte) und der Maschinen- und Anlagenbauer Festool (816 Punkte) zu den zehn führenden Unternehmen. Roman Becker, forum!-Geschäftsführer erklärt dazu:

"Bei den Top Ten fällt auf, dass Kundenorientierung nicht auf Marketing und Vertrieb beschränkt ist. Vielmehr entwickeln die Unternehmen ihr gesamtes Geschäftskonzept von der Kundenseite her."

Der von der Deutschen Gesellschaft für Qualität (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. Dafür werden von jedem teilnehmenden Unternehmen jeweils 100 Kunden ausführlich 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.

"Deutschlands Kundenchampion 2008" unter den Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern und gleichzeitig Sieger des Gesamtrankings ist **QVC Deutschland** mit 949 Punkten. Benedikt Sommerhoff, DGQ-Seniorberater, 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."

Neben einer sorgfältigen Produktauswahl und ständigen Prüfung von Gütesiegeln gewährleistet eines der modernsten Distributionssysteme den hohen Qualitätsstandard des QVC-Kundenmanagements. Auf Rang zwei des Gesamtrankings und "Kundenchampion" in der Kategorie von 50 bis 499 Mitarbeitern steht die Domino e.V. Gesundheits- und soziale Dienste mit 906 Punkten. Für die Geschäftsführerin Dr. 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 bzw. zu bewahren. 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 mit 823 Punkten der regionale Filialist **Optiker Schlemmer** unter der Leitung von Frank Schlemmer. Damit liegt das Unternehmen im Gesamtranking auf Platz acht. 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. Das beste **Geschäftskunden-Konzept** und gleichzeitig Drittplatzierter im Gesamtranking mit 864 Punkten ist der Anbieter von elektrotechnischen Produkten Jäger Direkt GmbH & Co. KG aus dem Odenwald. Alle 50 Teilnehmer hätten bewiesen, was heute Unternehmen leisten müssen, wenn sie den Begriff Kundenorientierung wirklich ernst meinen, fasst Gerd Kühnhorn, der stellvertretende 'impulse'-Chefredakteur zusammen. Und das Geschäftsführende Vorstandsmitglied der DGQ, Dr. Wolfgang M. Kaerkes, ergänzt:

"Das Bild von der Servicewüste Deutschland hat sich über viele Jahre fest ins kollektive Gedächtnis der Nation gebrannt. Mit unseren 'Kundenchampions' können alle sehen, die Wüste lebt."

Die Preisträger 2008

1. Platz: [QVC Deutschland Inc. & Co. KG](#)

2. Platz: [domino e.V. Gesundheits- und soziale Dienste](#)

3. Platz: [Jäger Direkt GmbH & Co. KG](#)

„Bestes großes Unternehmen“

[QVC Deutschland Inc. & Co. KG](#)

„Bestes mittleres Unternehmen“

[domino e.v. Gesundheits- und soziale Dienste](#)

„Bestes kleines Unternehmen“

[Optik Schlemmer e.K](#)

„Bestes B2B-Unternehmen“

[Jäger Direkt GmbH & Co. KG](#)

„Bestes B2C-Unternehmen“

[QVC Deutschland Inc. & Co. KG](#)

Der Wettbewerb:

Alle Informationen zum Wettbewerb finden Sie hier:

<http://www.deutschlands-kundenchampions.de/>

[po; Quelle: impulse; Bild: Fotolia.com]

www.business-wissen.de
© 2000-2008