

Artikel drucken

Klicken Sie bitte [hier](#), um diesen Artikel jetzt auszudrucken.



FinanzNachrichten.de, 20.05.2008 12:48:00

"Deutschlands Kundenchampions 2008" Teleshopping-Sender QVC, Pflegedienst-Anbieter Domino e. V. und Optiker-Kette Schlemmer mit bestem Kundenbeziehungsmanagement

Köln (ots) - Elektrotechnik-Verkäufer Jäger Direkt hat das beste Geschäftskunden-Konzept / Servicewüste Deutschland lebt

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". Von 50 teilnehmenden Unternehmen erwiesen sich diese drei als die Unternehmen mit dem jeweils besten Kundenbeziehungsmanagement in ihrer Betriebsgrößenklasse. Das beste Geschäftskunden-Konzept kann der Elektrotechnik-Verkäufer Jäger Direkt aus dem Odenwald vorweisen. 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. "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", erklärt dazu forum!-Geschäftsführer Roman Becker.

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. Der DGQ-Seniorberater, Benedikt Sommerhoff, 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 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 haben bewiesen, was heute Unternehmen leisten müssen, wenn sie den Begriff Kundenorientierung wirklich ernst meinen", fasst der stellvertretende 'impulse'-Chefredakteur Gerd Kühnhorn 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 werden am heutigen Abend in Mainz in den Räumlichkeiten der ehemaligen Sektkellerei Kupferberg ausgezeichnet.

Informationen zum neuen Wettbewerb "Deutschlands Kundenchampions 2009" sind im Internet unter www.impulse.de/kundenchampions abrufbar. Der Anmeldeschluss für die nächste Wettbewerbsrunde ist der 19. Dezember 2008.

Originaltext: impulse, G+J WirtschaftsPresse Digitale Pressemappe:
<http://www.presseportal.de/pm/8327> Pressemappe via RSS :
http://www.presseportal.de/rss/pm_8327.rss2

Pressekontakt: Für Rückfragen:

Daniela Bublitz, forum! Marktforschung, Leiterin Marketing und Kommunikation, Tel. 06131/32 80 9-156, Mobil: 0179/668 08 61 E-Mail: bublitz@forum-mainz.de

Alexander Mayerhöfer, Redaktion 'impulse', Tel. 0221/49 08-361, E-Mail: mayerhoefer.alexander@impulse.de

Angela Schiller, PubliKom, Tel. 040/39 92 72-0, E-Mail: aschiller@publikom.com

Quelle: news aktuell

[Fenster schliessen](#)