

PRESSEINFORMATION

Zeichen: 13.173

Datum: 28.04.2016

Deutschlands Kundenchampions 2016: Bosch Car Service als bestes Großunternehmen ausgezeichnet/ HSE24 hat die meisten Fans/ Sonderpreis für beste Mitarbeiterbeziehungen geht an MS Motorservice International

Von Autowerkstatt bis Versandhandel: Kundenchampions gibt es in allen Branchen

Mainz: Bereits das neunte Jahr in Folge verliehen das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen forum! sowie die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) in Mainz den Titel „Deutschlands Kundenchampions“. Damit werden Unternehmen ausgezeichnet, denen es in besonderem Maße gelungen ist, Kunden sowohl leistungsmäßig als auch emotional anzusprechen, an sich zu binden und somit zu Fans zu machen. Und genau diese Kunden, die sich verhalten wie Fans aus Sport, Unterhaltung und Kultur, kann sich jedes Unternehmen nur wünschen, da sie einen enormen Kundenwert darstellen. Die höchste Fan-Quote aller Teilnehmer hatte dieses Jahr der Versandhändler HSE24. 69 Prozent seiner befragten Kunden sind Fans, also treu, engagiert und loyal.

Qualifizieren für die Auszeichnung können sich Unternehmen aller Branchen und Größenklassen über einen Wettbewerb, bei dem die Kundenbeziehungen über eine Kundenbefragung gemessen und auf den Prüfstand gestellt werden. In der gleichen Systematik wie in den Vorjahren wurden so auch die Top 3 in vier verschiedenen Betriebsgrößenklassen ermittelt. Bei den Großunternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern sicherte sich Bosch Car Service vor der HUK-Coburg und den Adler Modemärkten den ersten Rang. HSE24, bereits das vierte Jahr erfolgreich auf dem Siegereppchen vertreten, ließ Printus - einen Versandhändler für Bürobedarf- und die Siemens-Betriebskrankenkasse hinter sich. Bei den mittelständischen Unternehmen war das Altenpflegeheim domino-world aus Berlin für die Konkurrenz uneinholbar und sicherte sich den ersten Platz vor dem Motor-komponentenhersteller MS Motorservice International und dem Hörgerätezentrum terzo der ISMA GmbH. Bei den Kleinbetrieben mit weniger als 50 Mitarbeitern triumphierte der Fleischereiprofi Enders & Sigesti vor der Fachbuchhandlung beck-shop.de und Tchibo mobil, dem Mobilfunkanbieter der Tchibokette. Gleich doppelt wurde an diesem Abend MS

Motorservice International ausgezeichnet, die auch den Sonderpreis für die besten Mitarbeiterbeziehungen erhielt.

Beziehungsanalyse für Unternehmen, Orientierungshilfe für Kunden

Die Grundlage von Deutschlands Kundenchampions bildet eine repräsentative Kundenbefragung. 122 Unternehmen haben sich dieses Jahr dem Urteil ihrer Kunden gestellt, 99 erfüllten die strengen Kriterien. Wie es zu dieser hohen Erfolgsquote kommt, erklärt Roman Becker, Initiator der Studie und Geschäftsführer bei forum!: „Wir schenken den Unternehmen im Wettbewerb nichts. Natürlich muss man berücksichtigen, dass Unternehmen sich in der Regel eher anmelden, wenn sie eine Auszeichnung für wahrscheinlich halten. Aber wir stellen gleichzeitig fest: Das Leistungsniveau der Unternehmen steigt von Jahr zu Jahr.“ Was für die Unternehmen zunächst als Grund zur Freude anmutet, muss jedoch relativiert werden. „Die Konkurrenz bleibt ja nicht untätig. Wollen Unternehmen nicht in eine Preisspirale gezogen werden, müssen sie sich immer passgenauer positionieren, um sich von der Konkurrenz am Markt abzuheben. Unser Fan-Prinzip, das dem Wettbewerb zu Grunde liegt, ermöglicht genau das: Die zentralen Bedürfnisse der Kunden erkennen, eigene Stärken ausbauen und somit fokussierte Leistung erbringen.“ Die Ergebnisse von Deutschlands Kundenchampions zeigen den teilnehmenden Unternehmen, wo sie stehen, bieten aber auch Orientierungshilfe für Kunden, auf welchen Anbieter sie vertrauensvoll setzen können.

Bosch Car Service löst Kundenversprechen ein

Die unter den Großunternehmen siegreiche Werkstattkette Bosch Car Service löst ihr Leistungsversprechen - „Profileistungen für Ihr Auto“ - ein. Der Service wird von den Kunden als überdurchschnittlich zuverlässig, seriös und professionell bewertet, die Qualität der Leistungen sowie die Servicequalität der Mitarbeiter zeugen von erstklassigem Kundenmanagement. Laudator und Initiator Christoph Pienkoß, Geschäftsführer der Deutschen Gesellschaft für Qualität, weiß um den Stellenwert nachhaltiger Kundenbindung: „Wir sehen die Messung und Steuerung der Qualität von Kundenbeziehungen als strategisch wichtige Aufgabe an - nicht nur für Unternehmen, sondern grundsätzlich für alle Institutionen mit Kunden, Interessenten oder auch Mitgliedern. Nur wer die Bedürfnisse seiner Kunden kennt und sich entsprechend positioniert, kann auch in Krisenzeiten auf den Rückhalt der Kunden bauen. Mit einem Anteil von knapp 70 Prozent hochzufrie-

dener und emotional gebundener Kunden ist Bosch Car Service sehr solide aufgestellt und wird verdient als Deutschlands Kundenchampion 2016 ausgezeichnet.“

Auch die zweitplatzierte HUK Coburg überzeugt ihre Kunden nicht nur auf der Leistungs-, sondern auch auf der emotionalen Ebene und bindet sie so ans Unternehmen. Ein Drittel aller Kunden verhalten sich wie Fans und geben an, noch lange Kunde bei der HUK Coburg bleiben zu wollen. „Für Unternehmen sind solche Fankunden der Jackpot. Hergeleitet aus der soziologischen Fanforschung aus dem Alltag können wir bei forum! seit Jahren empirisch messen, dass Fanbeziehungen auch auf Unternehmensebene existieren“, erläutert Prof. Gregor Daschmann, wissenschaftlicher Leiter der Studie. „Fans weisen eine geringere Preissensibilität auf, sind loyaler und empfehlen signifikant häufiger weiter. Und das Beste: Sie tun es aus ihrer eigenen Überzeugung heraus und wirken somit als kostenlose Unternehmensbotschafter.“

Die Adler Modemärkte dürfen sich als Teilnehmer der ersten Stunde dieses Jahr über den dritten Platz unter den Großunternehmen freuen. Die Mitarbeiter in den Filialen, die den Hauptkontakt zu den Kunden bilden, sind maßgeblich am guten Abschneiden beteiligt: Sie werden als enorm zuverlässig und freundlich wahrgenommen und geben dem Textilhersteller so ein Gesicht. Dass sich regelmäßige Kundenbefragungen lohnen, zeigt die kontinuierlich steigende Fan-Quote der Einzelhandelskette seit 2008.

HSE24 schafft, wovon andere Unternehmen träumen

Bei den Unternehmen mit 500 bis 4.999 Mitarbeitern setzt sich dieses Jahr erneut HSE24 gegen die Konkurrenz durch. Seit 2013 bei Deutschlands Kundenchampions dabei, arbeitete sich das Unternehmen von Platz 3 zunächst auf Platz 2 hoch und entpuppt sich seit letztem Jahr als kaum einzuholender Klassenprimus. Trotz der überdurchschnittlichen Bewertungen der Konkurrenten Printus Bürobedarf und der Siemens-Betriebskrankenkasse in der gleichen Betriebsgrößenklasse, war an HSE24 auch dieses Jahr nicht vorbeizukommen. Wo man hinschaut brilliert der Home-Shopping-Gigant mit Spitzenwerten und zählt unglaubliche 69 Prozent Fankunden. Bei rund 39.000 Anrufen und 37.000 Paketabwicklungen pro Tag muss ein Unternehmen laufen wie eine gut geölte Maschine. „HSE24 schafft, wovon andere Unternehmen träumen“, kommentiert Daschmann das Ergebnis. „Sie schnüren dem Kunden ein Gesamtpaket, bei dem sein Bedürfnis nach unkomplizierter Abwicklung an jedem einzelnen Kontaktpunkt im Mittelpunkt steht: Von der freundlichen, professionellen Entgegennahme der Bestellung im Call-Center über die transparente logistische Abwicklung bis hin zur Lieferung eines qualitativ hochwertigen

gen Produkts stimmt bei HSE24 laut Kundenbewertung alles.“ Und sollte es doch einmal Grund zur Beanstandung geben, wird selbst das Beschwerdemanagement überdurchschnittlich gut bewertet.

domino-world: Die Mitarbeiter machen den Unterschied

Auch bei den mittelständigen Unternehmen verteidigt ein Teilnehmer seit Jahren seinen Platz an der Spitze. Domino-world, ein Pflegeheim aus Berlin, nimmt zum fünften Mal am Wettbewerb teil und wird zum fünften Mal mit dem ersten Platz belohnt. Angehörigen fällt die Wahl einer geeigneten Pflegeeinrichtung oft schwer, da Pflege ein sensibles Thema ist, bei dem man geliebte Menschen in die Obhut anderer übergibt. Das Unternehmen bietet stationäre und ambulante Pflege sowie betreutes Wohnen an und sieht das Pflegeheim nicht als Endstation für hilfsbedürftige Menschen an. Ein ausschlaggebender Punkt für den hohen Fan-Anteil sind die Mitarbeiter des Unternehmens, die als überdurchschnittlich serviceorientiert, freundlich und professionell wahrgenommen werden. „Das wiederholt hervorragende Abschneiden von domino-world zeigt, dass das Unternehmen verstanden hat, worum es bei Kundenbindung geht. Unsere Ergebnisse belegen, dass domino-world einen großartigen Beitrag für die Heimbewohner und deren Angehörige leistet“, fasst Roman Becker die Ergebnisse zusammen. Der Motorkomponentenhersteller MS Motorservice International sowie der Hörgeräteakustiker ISMA GmbH mit seinen terzo-Zentren nahmen zum ersten Mal am Wettbewerb teil und freuen sich zu Recht über das tolle Abschneiden. MS Motorservice setzt den Spitzenwert im Wettbewerb, wenn es um die Qualität der Produkte geht, die terzo-Zentren tun sich mit ihrer neuartigen Gehörtherapie vor allem durch die Fachkompetenz der Mitarbeiter hervor.

Fleischerei Enders & Sigeti punktet mit Angebotsvielfalt und Qualität

Ihre Hartnäckigkeit zahlt sich auch für die Enders & Sigeti GmbH aus. Die Fleischerei nimmt das fünfte Mal am Wettbewerb teil und erarbeitete sich über die Jahre kontinuierlich bessere Platzierungen. Im Wettbewerb 2016 lässt sie nun alle anderen Kleinbetriebe hinter sich und punktet bei den Kunden mit ihrer Angebotsvielfalt und der Qualität der Produkte. Diese reichen von Fleisch und Gemüse über Backwaren bis hin zu Maschinen und Zubehör rund um Lebensmittelverarbeitung. Auch der zweitplatzierte beck-shop.de braucht sich mit seiner Fachbuchhandlung und dem umfassenden Sortiment in den Bereichen Recht, Steuern und Wirtschaft nicht hinter der Konkurrenz zu verstecken. Die Kunden attestieren beck-shop.de aktuelle, hochwertige Fachliteratur, die schnell, vollständ-

dig und termingerecht geliefert wird und der Online-Fachbuchhandlung so zu 56 Prozent Fankunden verhilft. Beim drittplatzierten Tchibo mobil ist für die Kunden vor allem das faire Preis-Leistungsverhältnis und die professionelle Abwicklung ein entscheidendes Kaufkriterium, auf Grund dessen die Kunden den Mobilfunkanbieter aus dem Hause Tchibo gerne weiterempfehlen und noch lange Kunde bleiben möchten.

Sonderpreis für beste Mitarbeiterbeziehungen geht an MS Motorservice: „Mitarbeitermotivation und Kundenfeedback sind untrennbar miteinander verwoben“

Wie erfolgreiche Mitarbeiterbeziehungen auf den Unternehmenserfolg einwirken, zeigt MS Motorservice International. Der führende Anbieter von Motorkomponenten für den Ersatzteilmarkt stellte sich dieses Jahr nicht nur der Kunden-, sondern auch der Mitarbeiterbewertung, um eine ganzheitliche Unternehmenssicht zu bekommen. Flexible Arbeitszeiten und interessante Arbeitsinhalte führen dazu, dass die Mitarbeiter MS Motorservice als Arbeitgeber weiterempfehlen und noch lange dort beschäftigt bleiben wollen. Dass Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation untrennbar mit der Kundenbewertung verwoben sind, erläutert Anita Saathoff, Bereichsleiterin Mitarbeitermotivation bei forum! und Laudatorin des Sonderpreises. „Mitarbeiter sind der entscheidende Knotenpunkt im Kundenkontakt, wir sprechen hier gerne vom Herzblutfaktor Mitarbeiter. Nur ein Mitarbeiter, der selbst motiviert hinter den eigenen Produkten steht, kann dies auch dem Kunden glaubhaft vermitteln. Mit der Motivation der Mitarbeiter steht und fällt daher die Güte der Kundenbeziehungsqualität. Dass MS Motorservice in beiden Disziplinen ausgezeichnet wird, dient als schönes Beispiel dafür, wie erfolgreiches Mitarbeiter-, und Kundenbeziehungsmanagement aussehen kann.“

Die offizielle Auszeichnung aller Preisträger fand am 28. April 2016 ab 18:30 in der Kupferbergterrasse Mainz statt. Ca. 150 Vertreter aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft waren der Einladung der Initiatoren gefolgt.

Über den Wettbewerb

Seit 2008 suchen die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) und die forum! GmbH jedes Jahr die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in Deutschland. Die Grundlage des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampions ist eine Rundum-Kundenbeziehungs-Analyse auf Basis einer repräsentativen Kundenbefragung mit mindestens 100 Kundeninterviews. Teilnehmen kann jedes rechtlich selbstständige Unternehmen ab zehn Mitarbeitern mit Geschäftstätigkeit in Deutschland.

Über die Initiatoren

Die Initiatoren von Deutschlands Kundenchampions sind die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), Frankfurt am Main, und die forum! GmbH, Mainz. Die DGQ prägt, moderiert und fördert das Thema Qualität in Deutschland. Sie gestaltet Netzwerke, befähigt Menschen, entwickelt Organisationen, generiert Wissen und verbessert die Leistungs- und Innovationsfähigkeit.

forum! unterstützt nationale und internationale Unternehmen dabei, die Beziehungen zu ihren externen und internen Zielgruppen zu analysieren und zu optimieren und so wirtschaftlich erfolgreicher zu werden.

Ihr Pressekontakt

Guido Augustin

Pressesprecher

forum! Für beste Beziehungen

Tel.: 06131/32809-140

E-Mail: augustin@forum-mainz.de

Ausführliche Informationen finden Sie unter www.deutschlands-kundenchampions.de