Deutschlands Kundenchampions 2009 impulse

P R E S S E I N F O R M A T I O N

„Deutschlands Kundenchampions 2009“:

Pflegedienst-Anbieter domino-world, Antriebsautomatisierungs-Spezialist SEW-EURODRIVE und die AOK Schleswig-Holstein führen die Top Ten-Liste an

Unternehmen sorgen für gute Neuigkeiten in Zeiten der Krise / Hohe Kundenorientierung steigert den wirtschaftlichen Erfolg

Frankfurt/Hamburg, 19. 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 zweiten Mal durchgeführten Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions“. Neben diesen drei Unternehmen zählen der Elektrotechnik-Anbieter Jäger Direkt, das Zeitarbeitsunternehmen I. K. Hofmann, der IT-Dienstleister FRITZ & MACZIOL, der Werkzeughersteller KOPP Schleiftechnik, der Finanzdienstleister Evenord-Bank, die Akademie der Immobilienwirtschaft BBA und die Unternehmensberatung mib Management Institut Bochum zu den zehn führenden Unternehmen.

„Diese Unternehmen haben erkannt, dass es gerade in der aktuellen wirtschaftlichen Situation eminent wichtig ist, über starke emotionale Kundenbindungen zu verfügen. Um dies zu erreichen, nutzen sie jeden Kontakt zwischen Kunde und Mitarbeiter, um die Beziehung emotional aufzuladen und ihr den entscheidenden „Tropfen Herzblut“ zu geben“, erklärt dazu forum!-Geschäftsführer Roman Becker. Wie die Ergebnisse zeigen, fühlen sich 92 Prozent der Mitarbeiter dieser zehn Unternehmen persönlich für die Zufriedenheit ihrer Kunden verantwortlich.

Der von der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), der forum! Marktforschung 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. Grundlage des Wettbewerbs ist ein mehrstufiger Prozess, in dem die Teilnehmer zunächst eine detaillierte Selbsteinschätzung der Qualität ihres Kundenbeziehungsmanagements abgeben. Zusätzlich werden jeweils 100 Kunden ausführlich befragt. Schließlich folgt eine eingehende Prüfung der danach zehn führenden Firmen durch Experten der DGQ.

„Deutschlands Kundenchampion 2009“ unter den Unternehmen mit bis 499 Mitarbeitern und gleichzeitig Sieger des Gesamtrankings ist der Vorjahreszweite domino-world. In der DGQ-Bewertung heißt es: „Das Unternehmen setzt Meilensteine in der Dienstleistung für alte Menschen, die weit über die klassische Betreuung hinausgeht.“ Für den Vorstand des Unternehmens, Lutz Karnauchchow, sind die Bausteine des Erfolgs, die eigene Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand zu stellen und eine für die Branche untypisch hohe Mitarbeitermotivation.

Deutschlands Kundenchampions 2009 impulse

Auf Platz zwei des Gesamtrankings und Sieger in der Kategorie 500 und mehr Mitarbeiter sowie bestes B2B-Unternehmen ist die SEW-EURODRIVE GmbH & Co. KG. Mit weltweit über 12.000 Mitarbeitern und zahlreichen Patenten ist das Unternehmen einer der führenden Anbieter in der Antriebsautomatisierung beispielsweise für Förderbänder, Getränkeabfüllanlagen, Montagelinien und auch Rolltreppen. Als zusätzlicher Erfolgsfaktor neben der technologischen Exzellenz gewinnen die produktbegleitenden Dienstleistungen für das 1931 als Süddeutsche Elektromotoren-Werke gegründete Unternehmen vor allem für die Kundenbindung immer mehr an Bedeutung.

Den dritten Platz im Gesamtranking belegt die AOK Schleswig-Holstein, die zugleich Marktführer unter den gesetzlichen Krankenversicherungen in Schleswig-Holstein ist. Mit eigenen und spezifischen Projekten gelingt es der „Gesundheitskasse" im Norden Deutschlands, sich als kunden- und serviceorientierter Dienstleister mit umfassenden Beratungsangeboten glaubwürdig zu präsentieren. Dazu gehört unter anderem, das ganze Jahr hindurch jeweils 24 Stunden für die Kunden erreichbar zu sein.

Das Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in der Kategorie unter 50 Mitarbeiter ist die Kopp Schleiftechnik. Das bodenständige Familienunternehmen liegt damit insgesamt auf Platz sieben im Gesamtranking und zeichnet sich besonders durch seinen strategischen, ganzheitlich angelegten Planungsansatz sowie die klare TQM-Ausrichtung aus.

„Gerade jetzt in der Krise ist es für Unternehmen wichtig, ihre Kunden zu begeistern. Nur wer es schafft, aus zufriedenen auch treue Kunden zu machen, hat auf Dauer eine Chance, im Konkurrenzkampf zu bestehen", fasst 'impulse'-Chefredakteur Dr. Nikolaus Förster zusammen. Und der Präsident der DGQ, Dr. Jürgen Varwig, ergänzt: „Die diesjährigen Teilnehmer zeigen eindrucksvoll, was mit gelebter Service- und Kundenorientierung alles möglich ist." Die Preisträger werden am heutigen Abend in Mainz in den Räumlichkeiten der ehemaligen Sektkellerei Kupferberg ausgezeichnet.

Informationen zum Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions" sind im Internet unter http://deutschlands-kundenchampions.de/ abrufbar. Anmeldungen für die nächste Wettbewerbsrunde 2010 werden ab sofort entgegen genommen.

Für Rückfragen: Sabrina Schwedes, forum! Marktforschung,
Tel. 06131/32 80 9-158
E-Mail:schwedes@forum-mainz.de

Alexander Mayerhöfer, Chefredaktion 'impulse',
Tel. 040/31 990-587,
E-Mail: mayerhoefer.alexander@guj.de

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