

## **Kunden bewerten: Schöck ist top.**

**Schöck erhält die Auszeichnung „Deutschlands Kundenchampions 2017“ auf Basis einer Kundenbefragung.**

**Baden-Baden, 12. Mai 2017 – Die Schöck Bauteile GmbH hat bei dem bundesweiten Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ in der Kategorie B2B-Unternehmen 500 bis 4.999 Mitarbeiter den 2. Platz erreicht. Basis ist eine qualitative Kundenbefragung aus der 1.428 Kundenurteile in diese Kategorie eingeflossen sind. Bewertet wurde die Qualität der Kundenbeziehung. Der Bauproduktehersteller erhielt die Auszeichnung des FAZ-Instituts bei dem festlichen Finale der Preisverleihung am 11. Mai im Hotel Atrium in Mainz.**

Schöck hat bei der zehnten Auflage des Wettbewerbs bereits zum dritten Mal teilgenommen. Insgesamt 263 Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen haben sich beteiligt. 168 Unternehmen wurden ausgezeichnet. Für die Zertifikatsvergabe wird in einer Befragung die emotionale Bindung (Fan-Indikator) zum jeweiligen Unternehmen, die Zufriedenheit des Kunden, das Image und die Kundenorientierung bewertet. Nach einem Start im Mittelfeld des Wettbewerbs in 2010 hat Schöck in 2012 in der Meinung der Kunden eine Top-Platzierung erreicht und diese in 2016 erneut behauptet. Sowohl Planer als auch Verarbeiter sind mit den Mitarbeitern, der Produktqualität und der Logistik sehr zufrieden. Ganz besonders wird die bedarfsorientierte Beratung geschätzt.

Enorm gepunktet hat der Bauproduktehersteller bei den Bauunternehmen. „In früheren Bewertungen haben wir von dieser Kundengruppe kritischere Bewertungen erhalten. Daraufhin haben wir gezielt Optimierungsmaßnahmen gestartet und freuen uns, dass dies Früchte getragen hat. Die Fanquote hat sich bei Bauunternehmen seit 2012 in vier Jahren nahezu verdoppelt“, erklärt Geschäftsführer Vertrieb Michael Schmitz die Entwicklung. Ein Beispiel für eine solche Maßnahme ist der Baustellenservice der Einbaumeister von Schöck. Er wurde kontinuierlich ausgebaut, wie auch alle anderen Serviceleistungen für die verschiedenen Kundengruppen von der Planung bis zur Verarbeitung.

### **Das Verfahren**

Die Initiatoren des Wettbewerbs sind das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen forum! GmbH, das FAZ-Institut sowie die DQS GmbH - Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen GmbH. Die wissenschaftliche Betreuung im Initiatorenkreis liegt bei der Johannes Gutenberg-Universität Mainz. Das von der forum! entwickelte Fan-Prinzip ist die Grundlage für den Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“. Die Grundidee dahinter besteht darin, dass das Fan-Verhalten aus Sport, Unterhaltung und Kultur auf die Beziehung zwischen Kunden und Unternehmen übertragbar ist. Mit dem Fan-Prinzip wird diese Beziehung messbar, erklärbar und die emotionale Bindung kann aufgrund abgeleiteter Maßnahmen gesteigert werden.

2.796 Zeichen (inklusive Leerzeichen)

## Bildunterschrift

[Deutschlands Kundenchampions2017.jpg]



*Große Freude über den 2. Platz bei „Deutschlands Kundenchampions 2017“  
(v.l.n.r.: Mario Binz, Andrea Lauther, Geschäftsführer Vertrieb Michael Schmitz,  
Foto: forum! GmbH, Abdruck honorarfrei.)*

### Ihre Rückfragen beantwortet gern:

Schöck Bauteile GmbH  
Wolfgang Ackenheil  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Tel.: 0 72 23 – 967-471  
Fax: 0 72 23 – 967-7471  
E-Mail: [presse@schoeck.de](mailto:presse@schoeck.de)  
[www.schoeck.de](http://www.schoeck.de)