

Die Kunden haben entschieden: Schöck ist Deutschlands Kundenchampion® 2012

Baden-Baden, 09.05.2012 - Im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz wurden am gestrigen Abend die Preisträger des bundesweiten Unternehmenswettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions® 2012“ geehrt. Die Schöck Bauteile GmbH aus Baden-Baden hat in der Kategorie „Mittelständische Unternehmen“ dabei den ersten Platz erreicht. Initiatoren und Gastgeber der Veranstaltung waren die forum! Marktforschung und die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ). Das offizielle Veranstaltungsprogramm mit zahlreichen Gästen aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft wurde von der rheinland-pfälzischen Ministerin für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung Eveline Lemke mit einem Grußwort eröffnet.

Schöck hat sich in der fünften Auflage des Wettbewerbs einem strengen, mehrstufigen Bewertungsprozess unterzogen. In der diesjährigen Wettbewerbsrunde gilt das Unternehmen, das in diesem Jahr sein 50-jähriges Firmenjubiläum feiert, als der Aufsteiger. Schöck hat sich im Jahr 2010 noch im Mittelfeld bewegt und die Erkenntnisse aus dem Wettbewerb genutzt, um seine Serviceleistungen weiter zu optimieren. Der Bauzulieferer investierte dabei konsequent in kleine kundennahe Organisationsstrukturen mit hoher Fachkompetenz.

„Der Schlüssel zum Erfolg sind die Mitarbeiter im direkten persönlichen Kundenkontakt. Wir haben dazu schon früh divisionalisiert, das zahlt sich heute aus.“, betont Vertriebsvorstand Michael Schmitz. Der komplette Werteschöpfungsprozess von der Planung bis zur Bauausführung wird von Spezialisten begleitet, die eine hohe Verantwortung für ihre Kunden übernehmen, wie beispielsweise in der Angebotserstellung, der Anwendungstechnik oder dem Außendienst „So können wir größtmöglichen Nutzen für unsere Kunden generieren“, ergänzt Schmitz.

Grundlage ist eine unverwechselbare, positive Unternehmenskultur, die von einem lange zusammenarbeitenden Vorstands- und Führungsteam gemeinsam mit den Mitarbeitern ausgestaltet und gelebt wird. Zu diesem Ergebnis kam auch die Jury. „Alle Preisträger haben die konsequente Kundenorientierung fest in ihrem Leitbild verankert – sie machen ihre Kunden zu Fans und sichern sich auf diese Weise eine außergewöhnlich hohe Loyalität“, sagt Dr. Wolfgang Kaerkes, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ.

Das Verfahren

Die Sieger von Deutschlands Kundenchampions 2012 wurden in einem vierstufigen Rundum-Kundenbeziehungs-Check ermittelt: Aus einer schriftlichen Selbstbewertung auf Basis eines Fragenkatalogs zu den kundenorientierten Prozessen im Unternehmen und einer telefonischen Befragung von repräsentativ ausgewählten Kunden zur emotionalen Kundenbindung, Kundenzufriedenheit sowie zum wahrgenommenen Unternehmensimage wurde ein vorläufiges Ranking erstellt. Die besten drei Unternehmen je Größenkategorie erhielten Besuch von Excellence-Assessoren der DGQ. Diese führten Interviews mit der Unternehmensleitung, mit Spezialisten und Mitarbeitern in kundenbezogenen Prozessen.

Auf Basis der Erkenntnisse aus den drei Bewertungsstufen wurde in der Sitzung der Initiatoren über die Sieger in den Kategorien "Große Unternehmen", "Mittelständische Unternehmen" und "Kleine Unternehmen" entschieden.

Der Wettbewerb und die Initiatoren

Die Initiatoren des Wettbewerbs sind die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), Frankfurt am Main und die forum! Marktforschung GmbH, Mainz. Zertifizierungspartner ist die DQS GmbH – Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen, Frankfurt am Main. Seit 2008 suchen sie jedes Jahr die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in Deutschland. „Das anhaltend hohe Interesse am Wettbewerb zeigt, dass das Thema Kundenbeziehungen nach wie vor weit oben auf der Agenda der Unternehmen steht“, so Kaerkes. Im Zeitalter zunehmend austauschbarer Produkte und Dienstleistungen werde es immer wichtiger, Kunden auch emotional an die eigene Marke zu binden. Ausführliche Informationen zu den beiden Wettbewerben und zu den Platzierungen erhalten Sie unter www.deutschlands-kundenchampions.de.

ca. 2.300 Zeichen

Bildunterschrift

[Schöck Kundenchampion 2012]



Große Freude über den ersten Platz als „Deutschlands Kundenchampions 2012@“ in der Kategorie Mittelständische Unternehmen (v.l.n.r. Michael Schmitz Vorstand Vertrieb Schöck, Thomas Lange Vertriebsleiter Deutschland Schöck, Prof. Dr. Gregor Daschmann Institut für Publizistik Mainz) Foto: forum! Marktforschung, Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten)

Ihre Rückfragen beantwortet gern:

Schöck Bauteile GmbH

Wolfgang Ackenheil

Pressesprecher

Tel.: 0 72 23 – 967-471

Fax: 0 72 23 – 9677-471

E-Mail: presse@schoeck.de

www.schoeck.de