



DEUTSCHLANDS KUNDENCHAMPIONS 2008 SIND GEFUNDEN

Die Servicewüste lebt

Im Wettbewerb um das beste Kundenbeziehungsmanagement wurden die Sieger im Mai in Mainz geehrt. Der Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2008“ wurde zusammen mit der QZ ausgeschrieben. Gemeinsames Erfolgskonzept aller Top-Ten-Teilnehmer: die Entwicklung des gesamten Geschäftskonzepts von der Kundenseite her.

„Das Bild von der Servicewüste Deutschland hat sich über viele Jahre fest ins kollektive Gedächtnis der Nation gebrannt. An unseren Beispielen können alle sehen: Die Wüste lebt!“ So kommentierte Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), die Ergebnisse aus dem aktuellen Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2008“ (Bild 1). Der Wettbewerb wurde von der DGQ, der forum! Marktforschung GmbH und dem Wirtschaftsmagazin impulse gemeinsam mit der QZ initiiert und hat sich zum Ziel gesetzt, ein Benchmarking für die Qualität von Customer Relationship Management (CRM) zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland auszuzeichnen.

Fünfundzwanzig Unternehmen aller Betriebsgrößen und Branchen hatten am Wettbewerb um die besten Kundenbeziehungen teilgenommen. Unter den besten Kundenchampions finden sich gleichermaßen kleine, mittlere und große Unternehmen, solche aus dem Business-to-Business- und dem Business-to-Consumer-Bereich sowie Unternehmen in Massenmärkten und in hochspezialisierten Märkten mit wenigen Kunden. „Allen ist gemeinsam, dass sie sowohl auf der Leistungs- als auch auf der

Image-Ebene von ihren Kunden sehr gute Bewertungen erhalten“, sagt forum!-Geschäftsführer Roman Becker (Bild 1). Sie beschränkten Kundenorientierung nicht auf Marketing und Vertrieb, vielmehr sei die gesamte Organisation von der Strategie über die Führung bis zu den Mitarbeitern und Prozessen vom Kunden her entwickelt und gedacht. Das münde in eine hohe emotionale Bindung der Kunden. „Diese Kunden sind Fans des Unternehmens – Kunden, die das Unternehmen wirklich lieben“, so Becker.

Für den Wettbewerb um die deutschen Kundenchampions wurden von jedem teilnehmenden Unternehmen jeweils 100 Kunden befragt und eine detaillierte Selbsteinschätzung der Qualität des Kundenbeziehungsmanagements erwartet. Hinzu kam eine eingehende Prüfung der sich danach ergebenden zehn führenden Unternehmen durch Assessoren der DGQ.

Begeisterte Kunden durch den direkten Draht

Bestes großes, bestes Business-to-Consumer- und gleichzeitig mit 949 Punkten insgesamt bestbewertetes Unternehmen des Wettbewerbs wurde der Düsseldorfer Teleshopping-Sender QVC. Das Unternehmen ist mit einem Marktanteil von über 50 Prozent der erfolgreichste deutsche Teleshopping-Anbieter. Anders als seine Wettbewerber erbringt QVC alle Leistungen in Eigenregie – von der TV-Produktion über die Logistik bis hin zum Callcenter. Seinen Kunden bietet das Handelsunternehmen durchschnittlich 18 000 Produkte in den Segmenten Home,



Bild 1. Die Initiatoren (v.li.): Gerd Kühlhorn (impulse), Dr. Wolfgang Kaerkes (DGQ) und Roman Becker (forum! Marktforschung)



Bild 2. Thomas Müller von QVC Deutschland (re.), Düsseldorf, dem erstplatzierten Kundenchampion 2008, mit Dr. Wolfgang Kaerkes



Bild 3. Dr. Petra Thees (li.) und Lutz Karnauchow von Domino e. V., Berlin, dem besten mittelgroßen Bewerber



Bild 4. Augenoptiker Frank Schlemmer (li.), Nürnberg, das bestplatzierte kleine Unternehmen, mit Roman Becker

Schmuck, Lifestyle & Beauty und Mode. Einkäufer und Trendscouts recherchieren kontinuierlich nach innovativen Produkten. DGQ-Geschäftsführer Kaerkes in seiner Laudatio: „365 Tage, 24 Stunden live auf Sendung, einen direkteren Draht zu den Kunden gibt es nicht.“ Die Initiatoren attestierten dem Handelsunternehmen, dass Kundenorientierung bei ihm gelebt werde und beim Kunden draußen auch ankomme. Beispielsweise beträgt der Index für die Kundenorientierung der Mitarbeiter 88 von 100 möglichen Punkten, den höchsten Wert erhält QVC bezüglich der Aussage „Die Mitarbeiter von QVC fühlen sich persönlich für die Zufriedenheit der Kunden verantwortlich.“ Insgesamt besteht eine sehr hohe emotionale Bindung der Kunden an das Unternehmen, was unter anderem daran liegt, dass QVC bei seinen Kunden ein herausragendes Image hat: Sämtliche Imagewerte liegen über 90 von 100 möglichen Punkten. Die höchsten Werte erhält QVC hinsichtlich der Eigenschaften Fairness, Zuverlässigkeit, Sympathie und Erfolg. 73 Prozent der Kunden sind echte Fans des Unternehmens, das heißt sie sind emotional hoch gebunden und sehr zufrieden. In der Fremdbewertung durch die DGQ heißt es: „QVC ist völlig durchdrungen von

der Orientierung auf den Kunden. Respekt und Wertschätzung für die Kundenfamilie sind gestützt auf die hohe Qualität der Produkte und kompromisslose Fairness und Transparenz in der Kundenbeziehung.“ Thomas Müller, Director Customer Focus von QVC Deutschland (Bild 2): „Für uns heißt Kundenorientierung, die Erwartungen jedes Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.“

Erfolg durch kundenorientierte Mitarbeiter

Der Berliner Pflegedienst-Anbieter Domino e. V. Gesundheits- und soziale Dienste wurde das beste mittelgroße Unternehmen im Wettbewerb und gelangte auf Rang zwei. Für Geschäftsführerin Dr. Petra Thees (Bild 3) liegt das Erfolgsgeheimnis unter anderem „in einem andersartigen Betreuungskonzept mit zahlreichen begleitenden Therapieformen, um die Eigenständigkeit der rund 1200 betreuten Patienten zu erhöhen“. Damit hat sich das vor 26 Jahren aus der Nachbarschaftshilfe heraus gegründete Unternehmen zu einem der innovativsten deutschen ▷

Rang	Unternehmen	Gesamt-Punkte	Branche	Business-to-Business	Business-to-Consumer	Betriebsgröße		
						unter 50 Mitarbeiter	50 bis 499 Mitarbeiter	500 oder mehr Mitarbeiter
1	QVC Deutschland Inc. & Co. KG, Düsseldorf	949	Handel non-food		x			x
2	domino e.v. Gesundheits- und soziale Dienste, Birkenwerder	906	Gesundheit		x		x	
3	Jäger Direkt GmbH & Co. KG, Reichelsheim	864	Elektro/Elektrotechnik/Mechatronik	x			x	
4	Fachklinik Heiligenfeld GmbH, Bad Kissingen	861	Gesundheit		x		x	
5	OBI Bau- und Heimwerkermärkte GmbH & Co. Franchise Center KG, Wermelskirchen	860	Handel non-food/Baumarkt		x			x
6	E+S Rückversicherung AG, Hannover	836	Versicherungen	x				x
7	Webasto AG, Stockdorf	830	Maschinen- und Anlagenbau	x				x
8	Optik Schlemmer e.K., Nürnberg	823	Handel non-food/Optiker		x	x		
9	TNT Express GmbH, Troisdorf	818	Transport/Logistik	x				x
10	Festool GmbH, Wendlingen a.N.	816	Maschinen- und Anlagenbau	x				x
11	Sanha Kaimer GmbH & Co. Holding KG, Essen	813	Industrie/ Teile, Komponenten, Systeme	x			x	
12	Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH, Hamburg	812	Sonstige private Dienstleistungen/Reise		x		x	
12	Praxis für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde Dirk Schöttelndreier & Dr. Holger Rapsch, Bielefeld	812	Gesundheit		x	x		
14	Krieger + Schramm GmbH & Co. KG, Dingelstädt	805	Sonstige Industrie/Bauunternehmen	x	x		x	
15	KMS Kafitz Medienservice GmbH, Eisdorf	802	Verlage/Medien	x		x		
16	OKI Systems Deutschland GmbH, Düsseldorf	800	IT/TK	x			x	
17	Robin Akademie, Villingen-Schwenningen	799	Beratung	x		x		
18	Bücherinsel, Dieburg	792	Handel non-food		x	x		
19	impuls Finanzmanagement AG, Gersthofen	788	Bank/ Finanzdienstleister		x			x
20	Arburg GmbH + Co. KG, Loßburg	786	Maschinen- und Anlagenbau	x				x
21	Barmenia Versicherungen, Wuppertal	785	Versicherungen		x			x
22	J. Eberspächer GmbH & Co. KG, Esslingen	782	Maschinen- und Anlagenbau	x				x
23	Enders & Sigeti GmbH, Isseroda/Erfurt	774	Großhandel Food	x		x		
24	SEW-Eurodrive GmbH & Co. KG, Bruchsal	772	Maschinen- und Anlagenbau	x				x
25	Mörk Bau GmbH & Co. KG, Leonberg	769	Sonstige Industrie/Bauunternehmen	x	x	x		
26	Gebhardt Transport- und Lagersysteme GmbH, Cham	743	Maschinen- und Anlagenbau	x			x	
27	RUAG Ammotec GmbH, Fürth	740	Jäger		x			x
28	Cognis GmbH, Monheim	739	Rohstoffe/Chemie	x				x
28	Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH, München	739	Industrie/ Teile, Komponenten, Systeme	x				x
30	Harms & Wende GmbH & Co. KG, Hamburg	719	Industrie/ Teile, Komponenten, Systeme	x			x	
31	ratioform Verpackungsmittel GmbH, Pliening	718	Sonstige Industrie/Verpackung	x			x	
32	Adler Modemärkte GmbH, Haibach	706	Handel non-food		x			x
33	Dolzer Maßkonfektionäre GmbH, Hamburg	703	Handel non-food		x		x	
34	Technikerschule Northeim, Northeim	696	Hochschule/Seminare/Forschung		x	x		
35	Adecco Personaldienstleistungen GmbH, Düsseldorf	685	Personalberatung/Zeitarbeit	x				x
36	Eurofactor AG, Oberhaching b. München	674	Sonstige private Dienstleistungen/ Factoring	x			x	
37	matrix42 AG, Neu-Isenburg	669	IT/TK	x			x	
38	Gravis Computervertriebsgesellschaft mbH, Berlin	666	Handel non-food	x	x			x
39	Hausbank München eG, München	662	Bank/ Finanzdienstleister	x			x	
40	proxomed Medizintechnik GmbH, Alzenau	652	Sonstige Industrie	x		x		
41	Roto Frank AG, Leinfelden-Echterdingen	649	Sonstige Industrie	x				x
42	TKW Gebäudeservice GmbH, Nauheim	647	Sonstige private Dienstleistungen/ Gebäudedienste	x				x
43	hsi personaldienste hart & schenk GmbH, Stuttgart	632	Personalberatung/Zeitarbeit	x				x
44	TMP Communication & Services GmbH, Wiesbaden	593	Unternehmensberatung	x			x	
45	All Service Sicherheitsdienste, Frankfurt/M.	586	Sonstige private Dienstleistungen/ Sicherheits-/ Gebäudedienste	x				x
46	Enders GmbH & Co. KG, Reiskirchen	581	Großhandel Food	x				x
47	Xylon International X-Ray GmbH, Hamburg	578	Teile/Komponenten/Systeme	x			x	
48	TA Triumph-Adler Corporate Consulting GmbH, Bonn	574	Unternehmensberatung	x			x	
49	Schmalenberger GmbH & Co. KG, Tübingen	562	Teile/Komponenten/Systeme	x			x	
50	All Service Gebäudedienste, Frankfurt/M.	546	Sonstige private Dienstleistungen/ Sicherheits-/ Gebäudedienste	x				x

Tabelle 1. Best Cases aller Größen und Branchen: Deutschlands Kundenchampions 2008

Anbieter im Pflegebereich entwickelt. Das Unternehmen arbeitet nach den Standards der European Foundation for Quality Management (EFQM). Es gewann 2004 den Qualitätspreis Berlin-Brandenburg und wurde 2006 mit dem Ludwig-Erhard-Preis in Silber ausgezeichnet. Domino e. V. erzielt insbesondere bei den Imageattributen Professionalität und Flexibilität exzellente Werte, darüber hinaus wird die Kundenorientierung der Mitarbeiter von den befragten Kunden überdurchschnittlich hoch bewertet. Die Fremdbewertung durch die DGQ formuliert: „Domino setzt Meilensteine in der Dienstleistung für alte Menschen, die weit über die klassische Betreuung hinausgeht. Der gleichen Preisgestaltung unterworfen wie die Wettbewerber, agiert Domino so effizient, dass ein deutlich verbessertes Leistungsangebot dennoch mit einer vergleichsweise besseren Finanzsituation einhergeht.“

Kundenbindung durch regionale Verankerung

Das Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in der Betriebsgröße unter 50 Mitarbeitern und mit insgesamt 823 Punkten achtplatziert ist der regionale Augenoptiker Schlemmer mit seinen neun Filialen in Nürnberg. Das Familienunternehmen in dritter Generation hat sich auf Gleitsicht-Brillen spezialisiert. Schlemmer befragt die Kunden der neun Filialen regelmäßig zur Qualität des Kundenservice, um so bei Kritik schnell Abhilfe schaffen zu können. Die Kunden sind überdurchschnittlich zufrieden mit der Filialgestaltung sowie den Wartezeiten. Aus der Fremdbewertung durch die DGQ: „Optik Schlemmer zeichnet sich in der Branche im Vergleich zu den Unternehmen ähnlicher Größe durch eine klare, spezifische Strategie aus. Im Vergleich zu den Großen der Branche überzeugt das Unternehmen durch seine regionale Verankerung, die in einer hohen Kundenbindung resultiert.“ Geschäftsführer Frank Schlemmer (Bild 4): „Die Bedürfnisse des Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Unsere Aufgabe besteht darin, die individuellen Wünsche der Kunden zu verstehen und ihre Anforderungen zu übertreffen.“

Sämtliche teilnehmenden Unternehmen erreichten mehr als die Hälfte der maximal möglichen 1000 Punkte, 38 sogar mehr als zwei Drittel (Tabelle 1). „Alle fünfzig Teilnehmer haben bewiesen, was Unternehmen heute leisten müssen, wenn sie den Begriff Kundenorientierung wirklich ernst meinen“, resümierte der stellvertretende impulse-Chefredakteur Gerd Kühllhorn die Ergebnisse (Bild 1). Jedes der Unternehmen, das sich auf diesen umfangreichen Test eingelassen hat, sei ein Pionier des modernen Kundenmanagements, jedes ein Best Case, von dem andere Unternehmen viel lernen können.

Ausgewählte Best Cases von Deutschlands Kundenchampions 2008 wird die QZ in den nächsten Ausgaben ausführlich vorstellen. Der Wettbewerb um „Deutschlands Kundenchampions 2009“ läuft indessen bereits: Anmeldeschluss ist am 19.12.2008, Frühbucherrabatt gibt es bis zum 31.10.2008. Weitere Informationen unter:

► www.deutschlands-kundenchampions.de