

DEUTSCHLANDS KUNDEN- UND MITARBEITERCHAMPIONS 2012

Gute Ziele für gute Leader

Deutschlands Unternehmen mit den besten Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen des Jahres stehen fest. DGQ und forum! Marktforschung prämierten am 8. Mai im Mainzer Schloss die erfolgreichsten Bewerber. In Kooperation mit der QZ wurden Deutschlands Kundenchampions zum fünften Mal ausgezeichnet, der Wettbewerb um Deutschlands Mitarbeiterchampions hatte seine Premiere.

Seit 2008 suchen die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) und die forum! Marktforschung GmbH, Mainz, jedes Jahr die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in Deutschland. Grundlage des Unternehmenswettbewerbs ist ein mehrstufiger Bewertungsprozess, in dem die Kundenbeziehungen

der teilnehmenden Unternehmen aus drei Perspektiven beleuchtet werden: aus Unternehmens-, aus Kunden- und aus Expertensicht.

„Deutschlands Kundenchampions 2012“ sind das Teleshopping-Unternehmen QVC Deutschland mit Sitz in Düsseldorf (Bild 1), die Schöck Bauteile GmbH aus Baden-Baden (Bild 2) und die Bahnhof-Apotheke Eberbach. Im bundesweiten Unternehmenswettbewerb sammelten sie in einem mehrstufigen Bewertungsprozess die meisten Punkte und setzten sich in ihrer jeweiligen Größenkategorie gegen die Konkurrenz durch. In die Bewertung kam, wer Zielsysteme, schlanke Prozesse und eine kundenfreundliche Unternehmenskultur nachweisen konnte. „Das anhaltend hohe Interesse am Wettbewerb zeigt, dass das Thema Kunden-

beziehungen nach wie vor weit oben auf der Agenda der Unternehmen steht“, sagt DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes (Bild 3). Im Zeitalter zunehmend austauschbarer Produkte und Dienstleistungen werde es immer wichtiger, Kunden auch emotional an die eigene Marke zu binden. „Alle Preisträger machen ihre Kunden zu Fans und sichern sich so eine außergewöhnlich hohe Loyalität“, betonte Kaerkes während der Preisverleihung am 8. Mai im Mainzer Schloss.

Comebacks, Aufsteiger und Seriensieger

Schon bei der Erstauflage von Deutschlands Kundenchampions im Jahr 2008 konnte QVC den Gesamtsieg verbuchen. Der erneute Erfolg in der Kategorie der »

Betriebsgröße	Unternehmen	Rang in der Größenklasse	Branche	B2C	B2B
Kundenchampions 2012					
500 und mehr Mitarbeiter	QVC Deutschland Inc. & Co. KG, Düsseldorf	1	Versandhandel / Teleshopping	x	
	AOK Nordwest – Die Gesundheitskasse, Kiel	2	Gesundheitswesen, gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung, Körperschaft des öffentlichen Rechts	x	
	SEW-Eurodrive GmbH & Co KG, Bruchsal	3	Antriebs- und Automatisierungstechnik		x
	Adecco Personaldienstleistungen GmbH, Düsseldorf		Personaldienstleistungen		x
	Adler Modemärkte AG, Haibach		Einzelhandel mit Bekleidung	x	
	Barmenia Versicherungen, Wuppertal		Versicherungen	x	
	Hamburger Sparkasse AG (Haspa), Hamburg		Finanzdienstleistungen	x	
	ING-DiBa AG, Frankfurt am Main		Bank	x	
	Kreissparkasse Ludwigsburg, Ludwigsburg		Bank	x	
	opta data Gruppe, Essen		Finanzdienstleistungen, Software, Beratung,		x
	Marketing		x		x
50 bis 499 Mitarbeiter	Schöck Bauteile GmbH, Baden-Baden	1	Metallverarbeitung Bauzulieferer		x
	Hausbank München eG – Leistungsbereich Wohnungswirtschaft, München	2	Bank, Softwareanbieter, Finanzdienstleistungen		x
	Zur Rose Pharma GmbH, Halle an der Saale	2	Apotheken-Versandhandel	x	
	congstar GmbH, Köln		Telekommunikation	x	
	Diamant Software GmbH & Co. KG, Bielefeld		Softwarebranche, Erstellung von Software für das Rechnungswesen und Controlling, Einarbeitung in die Software		x
	Enders & Sigeiti GmbH, Isseroda		Fleischerei- und Gastronomiebedarf		x
	Enders GmbH & Co. KG, Reiskirchen		Fachgroßhandel mit Lieferservice und Dienstleistungen für: Lebensmittel, Bedarfsgegenstände, Ausrüstungen und Maschinen		x
	Gebhardt Transport- und Lagersysteme GmbH, Cham		Entwicklung und Produktion von Ladungsträgern		x
	Gottlob Rommel GmbH & Co. KG, Stuttgart		Bauwirtschaft		x
	Hannoversche, Hannover		Versicherung		x
	Harms & Wende GmbH & Co. KG, Hamburg		Steuerungstechnik		
	iloxx AG, Nürnberg		Logistik (Spedition, Kurier-/ Express-/ Paket-Dienst)		
	klarmobil GmbH, Büdelsdorf		Telekommunikation (Mobilfunk-Discount)		x
Stadtsparkasse Cuxhaven, Cuxhaven		Telekommunikation	x		
unter 50 Mitarbeiter	Bahnhof-Apotheke Eberbach, Eberbach	1	(Mobilfunk-Discount)	x	
	carriere & more private Akademie Region Stuttgart GmbH, Korb	2	Fort- und Weiterbildung	x	
	goDentis – Gesellschaft für Innovation in der Zahnheilkunde mbH, Köln	3	Gesundheitswesen		x
	mediatown GmbH & Co. KG, Karben		Personalmarketing, Medienagentur		x
Mitarbeiterchampions 2012					
500 und mehr Mitarbeiter	Bera Personaldienstleistungen GmbH, Schwäbisch Hall	1	Dienstleistung		
50 bis 499 Mitarbeiter	Tanner AG, Lindau	1	Dienstleistung		
	Hausbank München eG – Leistungsbereich Wohnungswirtschaft, München		Immobilienwirtschaft		
unter 50 Mitarbeiter	Blueforte GmbH, Hamburg	1	Dienstleistung		
	Allresist GmbH, Strausberg		Chemie		
	Bahnhof-Apotheke Eberbach, Eberbach		Dienstleistung		
	carriere & more private Akademie Region Stuttgart GmbH, Korb		Dienstleistung, Weiterbildung		

Tabelle 1. Best Cases des Kundenbeziehungsmanagements sowie des Personalmarketings in allen Unternehmensgrößen und Branchen: Deutschlands Kunden- und Mitarbeiterchampions des Jahres 2012

Die Erfolgsrezepte

Wie machen „Deutschlands Kundenchampions 2012“ ihre Kunden zu Fans? Was sind die Erfolgsrezepte von „Deutschlands Mitarbeiterchampions 2012“? Wir zeigen es Ihnen: Unsere Reportagerihe beginnt in der nächsten QZ-Ausgabe!

Teilnehmer gesucht!

Die Wettbewerbe für 2013 sind bereits angelaufen, Teilnahmemöglichkeiten bestehen bis zum 31. Dezember 2012. Anmeldung und Informationen unter: www.deutschlands-kundenchampions.de sowie www.deutschlands-mitarbeiterchampions.de

Kontakt

forum! Marktforschung
T 06131 32809-0
info@forum-mainz.de

www.qz-online.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **390895**



Bild 1. Kunden- und Mitarbeiterchampion zugleich: carriere + more, hier mit Dr. Wolfgang Kaerkes (DGQ, Mi.) und Roman Becker (forum Marktforschung, 2. v. re.)

„Großen Unternehmen“ (ab 500 Mitarbeiter) spiegelt den hohen Anspruch an Qualität und Kundenorientierung wider, mit dem der TV-Versandhändler seine Marktführerschaft in den letzten Jahren stetig ausgebaut hat. Die Ausrichtung auf den Kunden kennzeichnet bei QVC alle Aspekte des unternehmerischen Handelns.

Aufsteiger der aktuellen Wettbewerbsrunde ist die Schöck Bauteile GmbH, die in diesem Jahr ihr 50-jähriges Firmenjubiläum feiert. Das Unternehmen aus Baden-Baden hat sich im Jahr 2010 noch im Mittelfeld bewegt und die Erkenntnisse aus dem Wettbewerb genutzt, um seine Serviceleistungen weiter zu optimieren – und

das mit großem Erfolg, wie der Gesamtsieg in der Kategorie „Mittelständische Unternehmen“ (50–499 Mitarbeiter) belegt. Die unverwechselbare, positive Unternehmenskultur wird von einem lange zusammenarbeitenden Vorstands- und Führungsteam gemeinsam mit den Mitarbeitern ausgestaltet und gelebt.

Ein lupenreiner Hat Trick ist der Bahnhof-Apotheke Eberbach gelungen: Bereits zum dritten Mal nach 2010 und 2011 sind die Eberbacher das beste kleine Unternehmen (unter 50 Mitarbeiter). Kundenorientierung ist fest in der Unternehmensphilosophie verankert: „Zu unseren Kunden gehen wir hin, auf unsere Kunden ge-



Bild 2. Jubel beim besten Kundenchampions unter den großen Unternehmen: das Team von QVC Deutschland

© 2012 Carl Hanser Verlag, München www.qz-online.de Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern

hen wir zu.“ Die stetige Weiterbildung der Mitarbeiter, ein weit über den Standard hinausreichendes Leistungsangebot und ein professionelles Qualitätsmanagement sind die Grundsteine für die hervorragende Beziehung der Apotheke zu ihren Kunden.

Deutschlands allererste Mitarbeiterchampions

Zum ersten Mal sind die Veranstalter in diesem Jahr auch auf die Suche nach den Arbeitgebern mit den besten Mitarbeiterbeziehungen gegangen. In Mainz prämiert wurden die Unternehmen mit den motiviertesten Mitarbeitern und dem besten Personalmarketing. Grundlage des Wettbewerbs ist ein mehrstufiger Rundum-Arbeitgeber-Check, der die Beziehung zwischen Arbeitgeber und Mitarbeiter, die Entwicklung des Mitarbeiterpotenzials und die Aufstellung der Arbeitgebermarke bewertet.

Das Rennen um „Deutschlands Mitarbeiterchampions 2012“ machten der Personaldienstleister Bera GmbH aus Schwäbisch Hall, die Tanner AG aus Lindau und die Blueforte GmbH aus Hamburg. „Aus dem etablierten Wettbewerb und unserer eigenen Grundlagenforschung wissen wir, dass die Mitarbeiter eines Unternehmens der Schlüssel für ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement sind“, sagt Roman Becker, Geschäftsführer von forum Marktforschung (Bild 3). „Die Preisträger der ersten Auflage von Deutschlands Mitarbeiterchampions leisten hier Pionierarbeit. Durch konsequente Führung und Kommunikation schaffen sie die Rahmenbedingungen, in denen sich die Motivation ihrer Mitarbeiter optimal entfalten kann – so werden sie zum Herzblutfaktor und zu Markenbotschaftern dieser Unternehmen.“

Den Spitzenplatz unter den großen Unternehmen belegt die Bera GmbH. Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit stehen im Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie des Personaldienstleisters aus Schwäbisch Hall. Bera betrachtet seine Mitarbeiter als Aushängeschild beim Kunden und erreicht durch Zusatzleistungen und ein umfangreiches Weiterentwicklungsprogramm eine hohe Mitarbeiteridentifikation und -motivation.

Deutschlands Mitarbeiterchampion in der Kategorie „Mittelständische Unternehmen“ ist die Tanner AG aus Lindau. Tanner bietet Technikkommunikations-



Bild 3. Mit großem Team beim großen Anlass: Schöck Bauteile als bester Kundenchampion unter den Unternehmen mittlerer Größe

Dienstleistungen für Unternehmen an, die technische Produkte herstellen und vertreiben. Die Mitarbeiter profitieren von flachen Hierarchien, kurzen Entscheidungswegen und einem erheblichen Verantwortungsspielraum.

Die Blueforte GmbH aus Hamburg, Sieger in der Kategorie der kleinen Unternehmen, ist eine zu hundert Prozent mitarbeitergeführte Unternehmensberatung (Bild 4). Blueforte versteht seine Mitarbeiter als entscheidenden Erfolgsfaktor und investiert konsequent in deren langfristige Weiterbildung, wobei individuelle persönliche Stärken gezielt gefördert werden. Eher ungewöhnlich für ein Unternehmen aus dem Beratungssektor ist das aktive Eintreten der Geschäftsführung für die Gesundheit der Belegschaft.

Nachhaltigkeit auch in den Kundenbeziehungen?

Unter den teilnehmenden Finanzdienstleistern überzeugte die ING-DiBa mit einer ausgeprägten Kundenorientierung und nahm einen Sonderpreis für die beste Bank im Wettbewerb entgegen. Ein weiterer Sonderpreis für das beste Dialogmarketing ging an die AOK Nordwest. Den Sonderpreis für Deutschlands besten Kunden- und Mitarbeiterchampion holte sich die Eberbacher Bahnhof-Apotheke.

Begrüßt hatte die dreihundert Gäste die rheinland-pfälzische Wirtschaftsministerin Eveline Lemke. Sie stellte den Charakter des Abends heraus: „Ohne ein

gutes Ziel werden Sie kein guter Leader. Um das zu schaffen, muss man den Wettbewerb, die Konkurrenz, kennen.“ Der Grad an emotionaler Kundenbindung sei



Bild 4. Pionier des Wettbewerbs um Deutschlands Mitarbeiterchampions: Die Blueforte GmbH führt bei den kleinen Unternehmen.

nicht zu unterschätzen, aber „das haben Sie alle schon getan. Sonst wären Sie heute nicht hier“, so die Ministerin weiter. Als Zukunftsrezept empfahl Lemke den Anwesenden, den Bereich Nachhaltigkeit in ihre Kundenbeziehungen zu integrieren. □