

Kundenzufriedenheit mit System

07.10.2011, 14:56 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *IEK-GmbH*



Logo der IEK-GmbH, Wesel

Fragt man einen Handwerker, wie er an neue Kunden kommt, wird man meistens dieselbe Antwort erhalten: „Über Mund-zu-Mund-Propaganda!“ Zu Recht, denn auch eine Studie im Auftrag der Würth-Gruppe aus 2008 kam zu demselben Ergebnis. 70,8 % der Aufträge werden entweder von einem bestehenden Kunden oder durch Weiterempfehlung von Kunden oder anderen Gewerken erteilt. Nur 17,7 % der Aufträge werden über eine klassische Werbung, wie einer Anzeige in der Tageszeitung oder einem Eintrag bei den Gelben Seiten, akquiriert. Sich einen solchen Kundenstamm aufzubauen und zu erhalten, bedarf gewiss eine hohe handwerkliche Qualität mit angemessenen Preisen.

Doch wie misst der Handwerksbetrieb im Alltag die Zufriedenheit seiner Kunden? Diese Frage stellten sich auch die Obermeister auf der Obermeistertagung 2009. Daraus resultierend hat der Fachverband SHK NRW einen Partner für ein solches Kundenzufriedenheitssystem gesucht und ein Jahr später derselben Versammlung präsentiert. Seit dem 1. Januar 2011 ist das IEK-Kundenzufriedenheitssystem aktiv. Die IEK-GmbH betreibt das System in Kooperation mit dem Fachverband SHK NRW und daher nur mit dessen Verbandsmitgliedern. Mittlerweile nehmen über 40 Betriebe teil, darunter:

Borgmann Haustechnik GmbH (stellvertretender Landesinnungsmeister)

Dahlmanns GmbH (Vorstandsmitglied FV)

Schöllgen GmbH (Vorstandsmitglied FV)

Rübsamen GmbH (OM Siegen)

Das IEK-Siegel und Zertifikat

Seit April wird den Betrieben, die eine bestimmte Anzahl an „frischen“, sehr guten Bewertungen ihrer Kunden verfügen, das IEK-Siegel samt Zertifikat verliehen. Dieses kann gezielt für Marketingaktionen eingesetzt werden kann. Es gibt Vorlagen für die Internetseite des Betriebs, Printmedien und neuerdings auch Aufkleber für die Firmenwagen. 24 Betriebe sind bereits im Besitz dieses Siegels, weitere werden im Oktober folgen. Wie das Siegel eingesetzt werden kann, zeigt beispielsweise Wilfried Dahlmanns aus Rath: Auf seiner Homepage weißt er ausdrücklich auf die Teilnahme am Kundenzufriedenheitssystem hin. Unter <http://www.dahlmanns.net/Leistungen/Service/kundenzufriedenheit.html> wird dem Kunden ein Einblick in die Thematik geboten und auf das dazugehörige Portal der IEK-GmbH verwiesen.

Diese Schritte sind in Zeiten des Internets und der dadurch immer stärkeren Transparenz der Handwerker erforderlich. Auch hier hat die Würth-Gruppe in Ihrer Studie aus 2008 festgestellt, dass die folgende Generation, also Kunden die 35 oder jünger sind, wesentlich anspruchsvoller sind, was die Leistung des Handwerkers angeht. Nicht zuletzt aufgrund der leichteren Vergleichbarkeit der Leistungen und Preise durch das Medium Internet. Wer in diesem Wettbewerb seine Marktposition festigen oder ausbauen will, muss sich entsprechend positionieren und präsentieren. Die Abfrage der Kundenzufriedenheit ist ein immens wichtiger Schritt dabei. Interne Prozesse können optimiert und die Kundenzufriedenheit so gesteigert werden. Das Werben mit dem IEK-Siegel ist das Sahnehäubchen, mit dem die kundenorientierte Arbeitsweise für Außenstehende sichtbar gemacht wird.

Weitere Informationen zum System finden Sie auf der Homepage: www.shk-kundenzufriedenheit.de

Portrait

Die IEK-GmbH ist ein junges Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Wesel am Niederrhein. Gründer und Geschäftsführer ist Dipl.-Wirt.-Inf. (FH) Sebastian Borgmann. Dabei hat sich die IEK-GmbH auf Kunden aus dem Mittelstand fokussiert. Doch zählen auch öffentliche Einrichtungen zum Kundenkreis.

Das Dienstleistungsangebot

Das Kerngeschäft der IEK-GmbH ist die umfragengestützte Erforschung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit und die damit verbundenen modularen Dienstleistungen. In diesem Rahmen entwickelt die IEK-GmbH für Unternehmen sowohl Systeme zur auftragsbezogenen Befragung der Kunden, als auch einmalige Zufriedenheitsstudien. Ein weiterer Schwerpunkt ist das Beschwerdemanagement. Dabei steht vor allem die Erarbeitung eines einheitlichen Konzepts zur Behandlung von Kundenbeschwerden, sowie deren Umsetzung im Fokus. Darüber hinaus betreut die IEK-GmbH Unternehmen bei der Ausschöpfung und Umsetzung der Verbesserungspotentiale, die anhand einer Zufriedenheitsstudie oder einer IST-Analyse ausgearbeitet wurden.

News-ID: 576883 • Views: 150 (Stand: 25.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/576883/Kundenzufriedenheit-mit-System.html>