

Deutscher CRM-Preis des Handels geht an drei GfM-Trend-Häuser

Mittwoch, 20.10.2010

Unter den Preisträgern des erstmals verliehenen CRM-Preises des Handels befinden sich gleich drei GfM-Trend-Häuser. Wie einer Pressemitteilung des Möbeleinkaufsverbands zu entnehmen ist, hat neben der Möbel Zentrale Beckhoff in Verl und Möbel Kerkfeld in Borken auch das Treitinger Neustädter Möbelhaus die Auszeichnung entgegen genommen.

Aus der Taufe gehoben wurde die Auszeichnung, die nach der Abkürzung für Customer Relation Management benannt wurde, von Unternehmensberater Harald Franz gemeinsam mit der Universität Mannheim. Franz sei selbst seit den späten 1980er Jahren in der Möbelbranche tätig gewesen, ehe er sich im Jahr 2007 als Dienstleister für Qualitätsmanagement im Bereich Service und Logistik selbständig gemacht habe.

Auch wenn die Fachhändler ihre kundenfreundliche Unternehmensführung in den seltensten Fällen „Customer Relation Management“ nennen, soll mit der Auszeichnung „die Überlegenheit der kleinen und mittelständigen Handelsunternehmen in der Kundenorientierung nach außen sichtbar werden“, erklärt Franz.

Die zwei- bis dreitägige Prüfung erfolge anhand einer Service-Checkliste, die sich am Standard des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ), Hamburg, orientiere. Ausgangspunkt sei eine telefonische Kundenbefragung durch ein spezialisiertes Call-Center. Die Anzahl der befragten Kunden werde jeweils nach Umsatzgröße des Unternehmens festgelegt. Zusätzlich müssen sich alle Unternehmensbereiche inklusive der Chefetage einer intensiven Überprüfung unterziehen: Parkplatzsituation, Helligkeit und Sauberkeit der Verkaufsräume, Wegeführung sowie Freundlichkeit des Personals stehen ebenso auf der Checkliste wie Betreuung des Kunden während der Auftragslaufzeit, Warenumgang, Auslieferung und Montage, Kundendienst, Service und das Beschwerdemanagement. Über 100 unterschiedlich gewichtete Checkpunkte sollen so abgearbeitet werden.

Das Qualitätsattest durch die Auszeichnung mit dem CRM-Preis gebe es bei Erreichen von mindestens 75% der maximal zu erreichenden Punkte. Das Treitinger Neustädter Möbelhaus habe diese Marke mit 80,77% souverän übersprungen, ebenso wie die Möbel Zentrale Beckhoff (83,62 %) und Möbel Kerkfeld (80,99 %).

[zum Seitenanfang](#)