Pressemitteilungen

BMK zertifiziert Servicequalität im Küchenfachhandel

Drei Küchenstudios für exzellente Service- und Beratungsqualität ausgezeichnet

Brandenburg an der Havel, 12. September 2019. Der Bundesverband Mittelständischer Küchenfachhandel (BMK) hat in Kooperation mit CGG Quality Systems branchenspezifische Service-Standards für eine herausragende Kundenservice- und Beratungsqualität entwickelt, die als Basis für eine neutrale Zertifizierung dienen. Die BMK-ServiceCert-Zertifizierung ist ein unabhängiges Qualitätssiegel für den Küchenfachhandel, das den Kundenservice auf Herz und Nieren prüft. In Brandenburg/Havel nahmen am 10. September 2019 die ersten drei Küchenspezialisten nach bestandenem Auditverfahren ihre Zertifikatsurkunden entgegen.

Die Vertriebskanäle werden vielfältiger und potenzielle Kunden recherchieren zunehmend online nach dem passenden Küchenanbieter. Die Anzahl der Küchenstudios und Möbelhäuser, die um die Aufmerksamkeit der Kunden konkurrieren, wird immer größer. Wie kann sich der stationäre Fachhandel in dem Wust an Bewertungen, Werbeslogans und Anzeigen auch zukünftig erfolgreich vom Wettbewerb abheben? Die Antwort des **BMK**: Die **BMK-ServiceCert-Zertifizierung**. Als einzige Initiative in Deutschland bieten der **BMK** und **CGG Quality Systems** eine umfassende und neutrale Norm für Kundenservice- und Beratungsqualität im mittelständischen Küchenfachhandel an. „Mit der Zertifizierung soll nicht nur die erstklassige Service- und Dienstleistungsqualität der Küchenspezialisten gewürdigt und hervorgehoben, sondern auch nachhaltig gefördert werden", unterstreicht der **Vorsitzende des BMK, Hans Hermann Hagelmann,** die Zielsetzung der Fachhandelsinitiative und betont: „Externe Prüfer und verbindliche Kriterien verleihen dem Siegel dabei seine nachhaltig vertrauensstiftende Wirkung".

Die ersten drei Fachhändler, die sich dem umfangreichen Zertifizierungsprozess erfolgreich gestellt haben, sind **Küchen Hermann** in Ludwigsfelde, **1-2-3 Küchen** mit vier Standorten im Großraum Potsdam sowie **KüchenTreff Dirkwinkel** in Rietberg. In den Räumen von **1-2-3 Küchen** in Brandenburg/Havel nahmen die drei Küchenspezialisten am 10. September ihre Zertifikatsurkunden stolz entgegen. „Wir haben das Siegel bereits auf unserer Webseite integriert. In die Verkaufsräume, die

Werbung und in die sonstige Kundenkommunikation wollen wir es nun ebenfalls umfassend einbinden", sagt **Uwe Hermann**, Inhaber von **Küchen Hermann**. **Heiko Rychlik**, Geschäftsführer bei **1-2-3 Küchen**, ergänzt: „Wir wollen unsere Kunden mit dem Qualitätssiegel beeindrucken und Ihnen zeigen, was wir können." Neben der Werbewirksamkeit sieht **Martin Dirkwinkel**, Inhaber von **KüchenTreff Dirkwinkel,** auch die internen Erkenntnisse als klaren Mehrwert der unabhängigen Zertifizierung: „Der externe Blick auf unsere Unternehmensabläufe war ungemein wertvoll für uns."

Der Zertifizierungsprozess ist offen für alle mittelständischen Küchenhändler und erfolgt nach einem festgelegten Ablauf: Nach der ersten initialen Abstimmung zwischen Prüfer und Fachhändler erfolgt das Audit direkt vor Ort. Dabei erheben die Experten von **CGG Quality Systems** den Ist-Zustand und führen umfangreiche Interviews mit Betriebsleitung und Mitarbeitern durch. Die Servicekultur im Unternehmen muss dabei unter formalen und gelebten Gesichtspunkten belegbar sein. Geprüft werden auch rechtliche Aspekte, die in einem verlässlichen Fachhandelsunternehmen selbstverständlich sein sollten: Dazu gehören Themen wie die Einbeziehung der AGB in die Verträge, der Datenschutz oder Fragen der Gewährleistung und Garantie. Auch die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter und externer Monteure/Dienstleister ist Gegenstand der Prüfung.

In der nächsten Phase werden Mystery-Checks und Kundenbefragungen durchgeführt. Hierbei wird unter realistischen Bedingungen getestet, ob und wie das Unternehmen auf Anfragen reagiert, wie die Küchenplanung vor Ort abläuft und welche Services und Dienstleistungen im Aftersales-Bereich angeboten werden. Kurzum: Wie erlebt der Kunde in der Praxis die Service- und Beratungskultur während seiner gesamten Customer Journey?

In der folgenden Anpassungsphase erhalten die Küchenfachhändler eine umfangreiche Auswertung mit Stärken- und Schwächenanalyse. Sollten Schwächen identifiziert worden sein, erhalten sie hilfreiche Handlungsempfehlungen. Sollten alle Phasen erfolgreich abgeschlossen werden und das Ergebnis den Qualitätskriterien der **BMK-ServiceCert-Norm** entsprechen, erhält der Händler sein Zertifikat und kann dies für die nächsten drei Jahre nutzen. Im Leistungsportfolio ist zudem ein fortlaufendes Monitoring via Online-Kundenbefragung enthalten.

Daniel Borgstedt, Prokurist, Leitung Einkauf und Vertrieb bei **KüchenTreff**, stellt fest: „Die **BMK-ServiceCert-Zertifizierung** halten wir in zweifacher Hinsicht für sehr wertvoll. Zum einen hilft es dem Händler, seine eigenen Prozesse im Unternehmen zu durchleuchten und zum anderen gibt es dem Küchenkäufer Sicherheit beim Küchenkauf."

DOWNLOAD PRESSEMATERIAL

September 23, 2019 Pressemitteilung 0 Likes Share