



Home / News / BMK Service-Zertifikat soll qualifizierte Küchenhändler sichtbar machen



Manchmal vergisst man etwas.
Deshalb helfen wir Ihnen
mit Ihren Passwörtern!

LastPass...
by LogMeIn
Kostenlos ausprobieren

ServiceCert

ZERTIFIZIERTES
KÜCHENSTUDIO
Service & Beratung

Audit 03/2019

www.servicecert.de

ANZEIGE

M.O.W.

20.-24.
SEPTEMBER 2020

24.9.2019, 16:57:51

BMK

Service-Zertifikat soll qualifizierte Küchenhändler sichtbar machen

Wie kann sich der stationäre Fachhandel im Dschungel des Internets positiv abheben? Eine Antwort darauf gibt jetzt der Bundesverband Mittelständischer Küchenfachhandel (BMK) mit einem Service-Zertifikat, das nach festen

Die Top-Klicks der letzten 7 Tage

- 1 XXXLUTZ
Neue Deutschlandzentrale in Würzburg mit attraktiven Highlights
- 2 EMV
Produktmanager Philipp Goreth

Küchenfachhandel (BMK) mit einem Service-Zertifikat, das nach festen Kriterien mit dem Unternehmen CGG Quality Systems validiert und vergeben wird.

Der Zertifizierungsprozess ist offen für alle mittelständischen Küchenhändler und erfolgt nach einem festgelegten Ablauf: Nach der ersten 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. 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.

„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 sind bereits zertifiziert: Küchen Hermann in Ludwigfelde, 1-2-3 Küchen mit vier Standorten im Großraum Potsdam sowie KüchenTreff Dirkwinkel in Rietberg.

