

NEWS

Küchenfachhandel führt Zertifizierungssystem ein

🕒 25. Oktober 2019



KüchenTreff Dirkwinkel in Rietberg gehört zu den ersten mittelständischen Küchenfachhändlern mit Service-Zertifikat Foto: BMK



dds
MÖBEL UND AUSBAU

Hier klicken

Aktuelles Heft



Aktuelle Ausgabe
012/2019

EINZELHEFT

ABO



Teilen

Der Bundesverband Mittelständischer Küchenfachhandel (BMK) hat in Kooperation mit CGG Quality Systems branchenspezifische Service-Standards für Kundenservice- und Beratungsqualität entwickelt, die als Basis für eine neutrale Zertifizierung dienen sollen. »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. Externe Prüfer und verbindliche Kriterien sollen dabei dem Siegel eine nachhaltig vertrauensstiftende Wirkung verleihen.

In Brandenburg/Havel nahmen im September die ersten drei Küchenspezialisten nach bestandenem Auditverfahren ihre Zertifikatsurkunden entgegen. Dies sind die Fachhändler Küchen Hermann in Ludwigsfelde, 1-2-3 Küchen mit vier Standorten im Großraum Potsdam sowie KüchenTreff Dirkwinkel in Rietberg.

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 im Rahmen von umfangreichen Interviews mit Betriebsleitung und Mitarbeitern. 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. Werden alle Phasen erfolgreich abgeschlossen, und wenn das Ergebnis den Qualitätskriterien der BMK-ServiceCert-Norm entspricht, erhält der Händler sein Zertifikat und kann dies für die nächsten drei Jahre nutzen.

Tags

Erfolgt

Küchenfachhandel

Service

Teilen:



Zurück zur Starts...