

## BMK-ServiceCert-Zertifizierung für den Küchenfachhandel: Service- und Beratungsqualität zertifiziert

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 Küchenfachhandlung 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 ver-

bindliche 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 stolz ihre Zertifikatsurkunden entgegen. Uwe Hermann, Inhaber von Küchen Hermann, plant das Siegel in die Kundeninformation offensiv einzubinden; ebenso Heiko Rychlik, Geschäftsführer bei 1-2-3 Küchen. Neben der Werbewirksamkeit sieht Martin Dirkwinkel, Inhaber von KüchenTreff Dirkwinkel, auch die internen Erkenntnisse als klaren Mehrwert der unabhängigen Zertifizierung.

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 Unter-

nehmen 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.

