

BMK zertifiziert Servicequalität im Küchenfachhandel

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-Service-Cert-Zertifizierung ist ein unabhängiges Qualitätssiegel für den Küchenfachhandel, das den Kundenservice auf Herz und Nieren prüft. 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 Zertifikatsurkunden entgegen. 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 Monteur/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. ■

Eric Rinkes, 1-2-3 Küchen; Heiko Rychlik, Geschäftsführer 1-2-3 Küchen; Hans Hermann Hagelmann, Vorsitzender BMK; Niklas Schulte, Geschäftsführer BMK; Heiko Rinkes, Geschäftsführer 1-2-3 Küchen; Daniel Borgstedt, Prokurist, Leitung Einkauf und Vertrieb KüchenTreff; Martin Dirkwinkel, Geschäftsführer KüchenTreff Dirkwinkel; Sabrina Bathke, Projektmanagerin Globis GmbH; Uwe Hermann, Geschäftsführer Küchen Hermann (v.l.n.r.)

