

KüchenTreff-Mitglieder zertifiziert

# Service-Qualität im Dreierpack

Ein Grundsatz jeder Dienstleistung lautet: Der Kunde ist König. Besonders im beratungsintensiven Küchenfachhandel profitiert der Kunde von Servicequalität. Die Herausforderung ist nur: Wie erkennt er, ob das gewählte Küchenstudio kundenorientiert arbeitet? Um dem Kunden die Auswahl zu erleichtern, hat der Bundesverband Mittelständischer Fachhandel (BMK) gemeinsam mit CGG Quality Systems eine neue Zertifizierung entwickelt. Unabhängig und neutral wird anhand definierter Standards die Kundenservice- und Beratungsqualität bewertet. Und nur wer wirklich herausragt, kann am Ende mit dem Siegel werben. Im September wurden die ersten drei Küchenstudios mit dem Zertifikat ausgezeichnet – allesamt Mitglieder des Küchenverbands KüchenTreff.



## Neutraler Blick

„Wir haben uns beteiligt, weil es so etwas in unserer Branche bisher nicht gibt“, sagt Uwe Herrmann von Küchen Herrmann aus Ludwigsfelde bei Berlin. „Eine Bewertung aus neutraler Position ist neu und gibt dem Kunden Sicherheit.“ Besonders vorbereiten musste man sich bei Küchen Herrmann nicht: „Wir waren einfach so, wie wir sind.“ Das Auditverfahren beinhaltet ein Gespräch, in dem die Händler ihre Abläufe und Services erläutern. Im Anschluss werden die Küchenstudios über Mystery-Checks und Kundenbefragungen auf Herz und Nieren getestet, um zuletzt nicht nur eine Bewertung und das Zertifikat zu erhalten, sondern auch konkrete Anregungen für Verbesserungen in den Abläufen.

## Abläufe hinterfragen

Für die ostwestfälischen Küchenspezialisten von KüchenTreff Dirkwinkel, die ebenfalls zu den ersten BMK-zertifizierten Fachhändlern gehören, war der Prozess insgesamt wertvoll: „Wenn man im Vorfeld die Servicestandards festlegt und die Prozesse definiert, hinterfragt man auch noch einmal die gesamten Abläufe“, sagt Martin Dirkwinkel. „Dabei merkt man auch, wo es Verbesserungspotenziale gibt. Das war für uns sehr hilfreich.“

## Für die Werbung nutzen

Neben diesem Lerneffekt hat das Zertifikat natürlich noch eine weitere sehr wichtige Funktion: Es kann in der Werbung eingesetzt werden, um das eigene Küchenstudio vom Wettbewerb

Zertifizierte, Zertifizierer und Initiatoren (Foto von links): 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) und Uwe Herrmann (Geschäftsführer Küchen Herrmann).

zu differenzieren. Das ist auch der Grund, warum Heiko Rychlik und Heiko Rinkes mit ihren 1-2-3 Küchen an dem Auditverfahren teilnahmen: „Das Zertifikat steht für Qualität – und damit wollen wir unsere Kunden beeindrucken und ihnen zeigen, was wir können“, so die Geschäftsführer von vier Küchenstudios im Land Brandenburg.

Dass die Beurteilung von unabhängiger Stelle kommt, sehen alle drei Küchenstudios als großen Vorteil. „Das gibt den Kunden Sicherheit“, sagt Heiko Rinkes. Dass es sich bei den drei ersten Zertifikatsträgern um drei Mitglieder von KüchenTreff handelt, wundert ihn nicht: „Der Verband, zu dem wir gehören, steht für Servicequalität. Dass die bei den Mitgliedern gelebt und nicht nur behauptet wird, ist uns nun neutral bestätigt worden. Darüber freuen wir uns sehr.“

[www.kuechentreff.de](http://www.kuechentreff.de)

## Kreative Planungen für Raum und Küche

Mit den „SieMatic Interior Design Days 2019“ feierte SieMatic sein 90. Jubiläum – und gleichzeitig außergewöhnliche Küchenkonzepte seiner Händler und Planer. Damit will der TraditionsHersteller neue Impulse im Premium-Küchenmarkt setzen. <https://www.kuechenplaner-magazin.de/themen/detail/news/siematic-feiert-doppel-party/>



## Rotpunkt Küchen ehrt langjährige Mitarbeiter

Zehn Mitarbeiter blicken beim Traditionsunternehmen Rotpunkt Küchen auf eine langjährige Betriebszugehörigkeit zurück. In Zahlen ausgedrückt kommen stolze 250 Jahre Erfahrung, Einsatzbereitschaft und Loyalität zusammen. <https://www.kuechenplaner-magazin.de/themen/detail/news/rotpunkt-kuechen-ehrt-langjaehrigemitarbeiter/>

