

Deutscher Servicepreis 2016, Kategorie Wohnen

GUTER SERVICE MACHT EINFACH GLÜCKLICHER

Grimm Küchen – der Küchenspezialist mit 8 Filialen an Hoch- und Oberrhein – erhielt zum zweiten Mal den Deutschen Servicepreis in der Kategorie ‚Wohnen‘.

Eine neue Küche kauft man nicht alle Tage und eine solche Anschaffung will gut überlegt sein. Es tauchen viele Fragen auf, die bei einem Gespräch geklärt werden wollen: Welche Form soll die Küche haben, welche baulichen Gegebenheiten bietet der Raum, welche Materialien und Gerätemarken sind für mich passend, und nicht zuletzt: Welches Budget möchte ich anlegen?

Bei der Vielzahl von Anbietern in Baumärkten, Möbelhäusern oder Küchenfachhändlern herrscht ein reger Wettbewerb um die Kunden, für die viele der angebotenen Produkte austauschbar erscheinen. „Wir bei Grimm Küchen sind davon überzeugt, dass neben der passenden Produktauswahl eine kundenorientierte, kompetente und umfassende Beratung den Unterschied ausmacht.“, so der Geschäftsführer Stephen Grimm.

Diese Überzeugung steht seit langem im Fokus der Personal- und Organisationsentwicklung bei Grimm Küchen. Dass dieses Bemühen um exzellenten Service von Erfolg gekrönt ist, zeigt sich nicht nur in einer äußerst erfolgreichen Expansion im Südwesten Deutschlands. Die nach 2014 erneute Verleihung des deutschen Servicepreises 2016 ist ein starker Beleg für die richtigen Weichenstellungen in Sachen Kundenorientierung.

Der Preis wird vom Nachrichtensender n-tv zusammen mit dem Deutschen Institut für Servicequalität (DISQ) vergeben. Dort fasste man das Ergebnis für Grimm Küchen wie folgt zusammen: „Der Anbieter punktete vor allem mit kompetenten und kommunikationsstarken Mitarbeitern: Sie gaben stets korrekte Auskünfte und präsentierten Vor- und Nachteile der Artikel sowie Produktalternativen vorbildlich. Positiv fiel die hohe Motivation der Berater auf. Sie nahmen sich deutlich mehr Zeit für ihre Kunden als branchenüblich und überzeugten mit ihrer freundlichen und hilfsbereiten Art.“

Mehr als nur die innere Haltung

Der berühmte Ackergaul wird nie ein Rennpferd, das weiß jedes Kind. Ohne Eigenmotivation und die Liebe zur Arbeit mit Kunden kann kein erfolgreicher Service gelingen. Die innere Haltung muss also stimmen. Damit aus dem möglichen Erfolg auch ein echter Beratungserfolg wird, bedarf es vieler Anstrengungen im Schulungsbereich. „Wir haben in einem langen und intensiven Prozess daran gearbeitet, die Bedarfsanalyse auf ein neues Niveau zu heben. Der Schlüssel ist das Stellen vieler Fragen, um die Bedürfnisse des Kunden herauszuarbeiten. Nur so gelingt es, genau die Küche zu planen, die zum Kunden passt.“, erklärt Stephen Grimm. Dies kostet viel Zeit, doch die Studie des DISQ attestiert den Grimm-Beratern, dass sie sich genau diese nehmen. Ganz im Sinne von „Grimm Küchen machen einfach glücklicher“.