

Bestnote an Fenster-Profi Schwarzer

Zertifizierter Internorm-Partner sorgt für wahre Kundenbegeisterung

Die Schwarzer GmbH in Remseck wurde vom Unternehmen „internorm“ und einem unabhängigen, renommierten Beratungsinstitut als „internorm-1st-window-partner“ ausgezeichnet. Sie erhält dieses Zertifikat für das besondere Bemühen um ihre Kunden.

Das Unternehmen erfüllt die von „internorm“ vorgegebenen Standards der Kundenzufriedenheit und garantiert damit eine Top-Dienstleistung. Ob die Kunden auch wirklich das bekommen, was ihnen versprochen wurde, überprüft ein unabhängiges Marktforschungsinstitut. Jeder einzelne Kunde wird nach seiner Zufriedenheit telefonisch befragt.

„Es liegt uns ganz besonders am Herzen, dass alle Arbeiten zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden erledigt werden. Denn begeisterte

Kunden sind das größte Kapital – sie empfehlen uns weiter“, ist Geschäftsführer Hans Schwarzer von der Dienstleistungs-Innovation überzeugt.

In Workshops wurden Hans Schwarzer und sein Team entsprechend geschult. Hochmotiviert und top-qualifiziert führte er seinen Betrieb zur Top-Dienstleistung, die nun von einem Beratungsinstitut zertifiziert wurde.

Die sogenannten „Customer-Care-Standards“ wurden aus Sicht der Fensterkunden formuliert und reichen vom persönlichen Kontakt, von der Freundlichkeit, der kompetenten Beratungsleistung bis hin zur sauberen Montage und der besonderen Lösung individueller Wünsche. „Im Prinzip sind das ja Selbstverständlichkeiten, aber wir werden diese Leistungen unseren Kunden sogar garantieren“, meint Hans Schwarzer zu seinem ganz besonderen Bemü-

hen um jeden einzelnen Kunden.

Jeder (private) Kunde wird von dem Marktforschungsinstitut telefonisch befragt. Ein speziell entwickeltes Kundeninformations-System erlaubt nicht nur die permanente Messung, sondern gibt dem frisch gebackenen „internorm-1st-window partner“ Schwarzer GmbH auch ständig Auskunft über den aktuellen Stand der Zufriedenheit seiner Kunden bzw. über aktuelle Kundenanforderungen.

Als Ergebnis wird einerseits eine stärkere und einheitlichere Leistung zum Kunden erreicht, und andererseits erhält die Firma Schwarzer die ständigen Rückmeldungen ihrer Kunden. Mit diesen Informationen kann sich das Unternehmen weiter verbessern, bestehende Stärken ausbauen. Die Firma Schwarzer ist erst zufrieden, wenn die Kunden begeistert sind.



Kundenzufriedenheit steht bei der Firma Schwarzer im Vordergrund.