

Mai 2009 TOP-AUSZEICHNUNG FÜR FENSTERPROFI GÖPPER

Der zertifizierte Internorm-[1st] window partner sorgt für Kundenbegeisterung

Die Fa. Göpper wurde von Internorm und einem unabhängigen, renommierten Beratungsinstitut als Internorm [1st] window partner ausgezeichnet und hat überdies den [1st] window partner-Award2008 als einer der besten drei Partner in Deutschland gewonnen. Er erhält diesen Award für sein besonderes Bemühen um seine 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.



Sorgfältige Pflege der Kunden

„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 Inhaber Manfred Göpper von der Dienstleistungs-Innovation überzeugt.

In Workshops wurden Herr Göpper und sein Team entsprechend geschult – hochmotiviert und top-qualifiziert führte er seinen Betrieb zur Top-Dienstleistung, die von einem unabhängigen, renommierten Beratungsinstitut zertifiziert wurde.

Garantierte Standards der Betreuung

Die so genannten „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 u. .v. m.. „Im Prinzip sind das ja Selbstverständlichkeiten, aber wir werden diese Leistungen unseren Kunden sogar garantieren!“ meint Manfred Göpper zu seinem ganz besonderen Bemühen um jeden einzelnen Kunden.

Permanente Messung der Kundenzufriedenheit

Jeder (private) Kunde wird von einem unabhängigen, renommierten Marktforschungsinstitut telefonisch befragt. Ein speziell entwickeltes Kundeninformations-System erlaubt nicht nur die permanente Messung, sondern gibt dem Internorm-[1st] window partner 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 Herr Göpper die ständigen Rückmeldungen seiner Kunden. Mit diesen Informationen kann sich das Unternehmen weiter verbessern, bestehende Stärken ausbauen oder sich mit ähnlichen Betrieben in einzelnen Kriterien vergleichen.

Quelle: Internorm Customer Care/ Partner