



Teppichreinigung Runte, Bruchköbel

Für Servicequalität ausgezeichnet

Schon immer hatte die Teppichreinigung Runte in Bruchköbel die Bedürfnisse des Kunden im Fokus. Jetzt darf der Betrieb das Qualitätssiegel „Servicequalität Deutschland“ führen. Damit ist das Unternehmen für seine Bemühungen im Bereich der Servicequalität ausgezeichnet worden. „Es ist das erste Qualitätszeichen, dass die Servicequalität berücksichtigt“, erklärt Geschäftsführer Thomas Runte. „Dabei geht es nicht um die Hardware, also die eigentliche Leistung, sondern vielmehr um den immanent wichtigen Servicegedanken der Unternehmensführung und der Mitarbeiter.“

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es für Thomas Runte wichtig, sich mit seinem Betrieb konsequent von der Konkurrenz abzusetzen. Deshalb ist der Geschäftsführer der Teppichreinigung Runte zum Beispiel Mitglied bei der Umweltallianz Hessen*. „Darüber hinaus haben wir eine Möglichkeit gesucht, wie wir unsere Servicequalität optimieren und auf einem hohen Level halten können“, berichtet Runte. Interne Standards zur Sicherung der Qualität reichten ihm nicht aus. Bei seiner Su-



Bei Runte wird viel Wert auf die Qualität der Soft-Skills des gesamten Dienstleistungsbetriebes gelegt. Dazu gehört auch eine freundliche und fundierte Beratung des Kunden.

Abholung und Lieferung der Teppiche ist bei der Teppichreinigung Runte kostenfrei.

che stieß er auf die Initiative ‚Servicequalität Deutschland‘ (SQ Deutschland). „Da unsere Zielgruppe private Haushalte sind, hielten wir dieses Instrument für sehr interessant“, sagt der Geschäftsführer.

Mit der Teilnahme an der Serviceinitiative wurden unter anderem sämtliche Prozesse der verschiedenen Dienstleistungen des Unternehmens auf ihre Kundenorientierung hin analysiert und optimiert. „Dies fing bei der Beratung am Telefon an und hörte auch nicht bei der Auslieferung auf“, erläutert Runte. Zusammen mit den Mitarbeitern wurden unter der Anleitung der Serviceinitiative viele Ideen entwickelt und in einen Maßnahmenplan eingetragen, dessen Umsetzung von Servicequalität Deutschland überwacht wird. „Viele Punkte konnten wir direkt umsetzen und haben dafür auch schon positives Feedback von Kunden erhalten“, freut sich der Geschäftsführer.

Für ihn sind die Mitarbeiter der wesentliche Faktor im Konzept von SQ Deutschland. „Dabei geht es nicht nur um die Weiterbildung der Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Vielmehr soll jeder Mitarbeiter in den unternehmerischen Lernprozess integriert werden und den Servicegedanken verinnerlichen. Die Optimierung von Informationsflüssen ist hierbei beispielsweise ein zentraler Punkt.“

Die Teilnahme an Servicequalität Deutschland ist für den Geschäftsführer nicht nur ein Instrument, um sich vom Wettbewerb abzugrenzen. Er weiß, dass die

Teppichreinigung unter einem negativen Branchenimage leidet. Daran Schuld sind für ihn nicht nur leistungsschwache oder teilweise sogar unseriöse Mitbewerber. „Es liegt ein grundsätzliches Problem vor, das auch in der Textilreinigung bekannt ist: Die Teppichreinigung ist nicht mit einem positiven Käuferlebnis behaftet“, erklärt Runte. Stattdessen werde sie als ein notwendiges Übel betrachtet. „Wenn sich ein Kunde entschließt, dieses notwendige Übel einzugehen und für den reinen Erhalt seiner Teppiche finanzielle Mittel aufbringt – sogar auf die Gefahr, dass sich eventuell nicht alle Flecken entfernen lassen –, dann sollte diese Dienstleistung, abgesehen vom obligatorisch guten Reinigungsergebnis, so angenehm und positiv wie möglich für ihn sein“, betont der Geschäftsführer.

Auch die Partnerunternehmen der Teppichreinigung Runte würden vom Qualitätssiegel profitieren. Denn in der Wahrnehmung

Die Initiative Servicequalität

Entstanden ist die Initiative Servicequalität ursprünglich in der Tourismusbranche, genauer beim Deutschen Tourismusverband, um dem internationalen Bild der „Servicewüste Deutschland“ entgegenzuwirken. Das Ziel: Eine nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität von Dienstleistern zu erreichen. Das Konzept stellte sich in der Tourismusbranche als so erfolgreich heraus, dass es für sämtliche Branchen geöffnet beziehungsweise erweitert wurde. Es ist das erste Qualitätszeichen, das die Servicequalität berücksichtigt, wobei es nicht um die Hardware, also die eigentliche Leistung geht, sondern vielmehr um den immanent wichtigen Servicegedanken der Unternehmensführung und Mitarbeiter. Das Qualitätssiegel gibt es in drei Zertifizierungsstufen, die aufeinander aufbauen.

Insgesamt gibt es bundesweit aktuell 3.154 Betriebe, die bei der Initiative Servicequalität mitmachen.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

der Kunden würden positive, aber auch negative Leistungen eines Unternehmens mit dem

seiner Partner verknüpft, erklärt der Geschäftsführer. So falle die wahrgenommene Leistung eines

Subunternehmers immer auf das primär beauftragte Unternehmen zurück. „Da wir im Homeservice unser Servicelevel noch weiter ausbauen, können wir eine noch höhere Kundenzufriedenheit erreichen. Diese positive Kundenerfahrung fällt auch indirekt auf das vermittelnde Unternehmen – also die Textilreinigung – zurück“, meint Runte. Der vermittelnde Betrieb kann so insgesamt ein höheres Zufriedenheitslevel erreichen und sich als guter Kompetenznetzwerker in der Textilreinigung profilieren.

Die Kosten für die Teilnahme bei der Initiative Servicequalität Deutschland hält Runte für günstig und angemessen. „Das notwendige Handwerkzeug, um die Prozesse und Dienstleistungen des Betriebes auf die Servicequalität hin zu prüfen vermittelt ein Seminar“, erläutert der Geschäftsführer. Die Teilnahme kostet 250 Euro, außerdem sind für die Zertifizierung noch einmal 750 Euro fällig. ■

*Die Umweltallianz Hessen ist ein Leuchtturmprojekt der Landesregierung. Ziel ist es, die hohen Umweltstandard im Land zu sichern und gleichzeitig die Rahmenbedingungen für eine umweltverträgliche Wirtschaftsentwicklung zu verbessern.