

Mehr tun, als Kunde erwartet

Sieverner Firma „everloid“ erwirbt als erstes Langener Unternehmen Zertifikat für Service und Qualität

SIEVERN. Als das Erste von 20 Unternehmen aus der Stadt Langen hat die Firma „everloid“ (Sievern) das Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“ verliehen bekommen. Dicht gefolgt von der Buchhandlung Beek als zweite zertifizierte Firma. Die Auszeichnung soll Kunden und Besuchern anzeigen, dass die Mitarbeiter dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen werden.

Auch die Langener Stadtverwaltung arbeitet zurzeit an ihrer Zertifizierung. Zum Start der Stadt Geestland soll alles fertig sein.

Die „everloid GmbH“ befasst sich mit der Digitalisierung analoger Medien sowie Filmproduktion. „Der Weg zum Siegel war nicht einfach“, sagt Inhaber Folkert Tienken über die Zertifizierung. Es mussten 50 Positionen bearbeitet werden, die dann von „ServiceQualität Deutschland“ begutachtet wurden.

Bei einem Seminar in Langen galt es zu Beginn: lesen, zuhören, lernen, um den ersten von drei Teilen des Zertifizierungsverfahrens zu durchlaufen.

Tienken hat dabei festgestellt, „dass es im Kern bei der Zertifizierung darum geht, sich zu fragen, was der Kunde von uns erwartet“. Daraus habe man als Aufgabe abgeleitet, künftig die Erwartungen der Kunden möglichst überzuerfüllen und erste Maßnahmen eingeleitet.

Bei den 50 Punkten ging es darum, „Qualitätsbausteine“ zu definieren und das „Beschwerdemanagement“ zu überdenken. Im Team hat man darüber diskutiert und die Antworten im Fragebogen festgehalten. „Es war nicht so, dass man sich das in der Zertifizierungsstelle in Hannover nur durchgelesen hat nach der Devise „passt schon, Siegel drauf und fer-



Susanne und Folkert Tienken, Inhaber der Sieverner Firma „everloid“, sind stolz auf das **Q-Zertifikat**, mit dem sie ausgezeichnet wurden. Es hängt am Treppenaufgang zu den Betriebsräumen. Langens Stadtbürgermeister Thorsten Krüger (SPD) freut sich mit und hofft, das Geestland erste „Q-Stadt“ in Niedersachsen wird. Foto Stehn

tig.‘ Alle 50 Punkte wurden akribisch angeschaut und mit Bemerkungen und Fragen zurückgeschickt“, berichtet Tienken.

Im Grunde geht es darum, eine „Service-Kette“ zu definieren. Damit wird dargelegt, ob der Sinn der Zertifizierung begriffen wird. Tienken stellte fest, dass die im „everloid“-Team meist diskutierten Punkte auch von der Zertifizierungsstelle hinterfragt wurden. „Denkt darüber noch mal nach“, kam von dort mehrfach als Rückmeldung. Vieles musste nochmals überarbeitet werden.

Zertifizierung ist ein fortlaufen-

der Prozess. Das Siegel wird für drei Jahre vergeben, mit jährlichen Überprüfungen, und muss danach neu erworben werden.

Es wurden schon einige Punkte umgesetzt. So sei die Ansage des Anrufbeantworters fürs Wochenende geändert worden. Dort heißt es nicht mehr „Wir rufen schnellstmöglich zurück“, sondern „Wir rufen am Montag zurück.“ Ferner werde die Verpackung der DVDs geändert, weil die meisten Kunden Klappbox statt Versandtasche bevorzugen. „Meist werden die Aufträge per Post abgewickelt. Es kommen aber auch Kunden bei uns vorbei. Denen wollen wir den Weg künf-

tig besser kennzeichnen, weil wir hier etwas versteckt in Sievern liegen“, verspricht Tienken als weiteres Ergebnis der Zertifizierung. (stn)



NZ-SERIE: GEESTLANDS QUALITÄTSOFFENSIVE

ServiceQualität

Die NORDSEE-ZEITUNG präsentiert in einer Serie alle Betriebe in der künftigen Stadt Geestland, die sich an der Initiative ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen beteiligen. Vorgestellt werden dabei die Maßnahmen, die im jeweiligen Unternehmen zu Qualitätsverbesserungen führen sollen. Weitere Informationen zum Projekt gibt es unter

www.servicequalitaet-niedersachsen.de