

Schieder Möbel: Auszeichnung für Wohnwelt Pallen

# Quality Award für beste Kundenorientierung vergeben

In Sachen Qualität marschiert Schieder weiter voran. Seite an Seite mit den Handelspartnern. Echtes Engagement am POS belohnt Roy Fishman im Namen der Holding ab sofort mit dem Schieder Quality Award. Der erste Preis ging während der imm cologne 2007 an Wohnwelt Pallen, Würselen. Qualitätsfortschritt im Branchen-Konsens.



*Qualitätsarbeit: Auf dem MÖBEL-MARKT-Messestand überreichte Schieder während der imm cologne 2007 den Quality Award für Handelspartner an Wohnwelt Pallen. Von links nach rechts: Roy Fishman, Leiter Qualitätsmanagement Schieder Möbel Holding Jürgen Haas, Geschäftsführer Wohnwelt Pallen Franz-Josef Golüke, Geschäftsführer Schieder Möbel Holding Willi Remy, Technischer Leiter Wohnwelt Pallen*

Preiswürdig: Zur imm cologne 2007 in Köln zeichnete Schieder Möbel, Branchen-Vorreiter in Sachen Qualität, zum ersten Mal die Kundenorientierung seiner Handelspartner aus. Der Schieder Quality Award, der ab jetzt jedes Jahr ausgelobt wird, gebührte aktuell dem hervorragenden Engagement von Wohnwelt Pallen (Atlas) in Würselen bei Aachen. Geschäftsführer Jürgen Haas und Willi Remy, technischer Leiter, nahmen am Messe-Dienstag stellvertretend für ihr Team, den Award für beste Kundenorientierung aus den Händen von Geschäftsführer Franz-Josef Golüke und Qualitätsmanager Roy Fishman (beide Schieder Möbel Holding) entgegen. Beide würdigten den offenen Dialog und die lösungsorientierte Zusammenarbeit.

Als Bewertungsmaßstäbe für die Prämierung gelten die Quoten aus dem Schieder-Reklamations-Info-System, das auf Basis des BfQ-

Schlüssels (Bündnis für Qualität) arbeitet. Danach wird der Schieder Quality Award demjenigen Handelspartner verliehen, „der sich durch seine mustergültigen Prozesse und Services außerordentlich kundenorientiert verhält und sich durch eigene Service-techniker und Polsterer besonders schnell anfallender Probleme annimmt und Mängel beseitigt“. Darüber hinaus fließt die Qualität der Partnerschaft Handel/Industrie, messbar durch offene und ehrliche Meldungen der Verursachung, in die Bewertung ein.

Ziel des Preises ist es, die Zusammenarbeit zwischen Schieder und Handel herauszustellen, und im Sinne der Kundenzufriedenheit weiterzuentwickeln. „Wir wollen die Probleme mit dem Handel vor Ort gemeinsam lösen sowie offen und ehrlich die Verursacher von Mängeln melden“, erklärt Roy Fishman. Was mit Wohnwelt Pallen als Partner vortrefflich funktioniert:

Mit Schieder-Qualitätsmanager Roy Fishman steht ein Fachmann auf Industrieseite, der aufgrund seiner Erfahrung die Sprache des Handels versteht und der in Willi Remy bei Pallen einen besonders agilen Gegenspieler findet. In enger, fairer Zusammenarbeit klären beide Parteien alltägliche Problemstellungen in Windeseile und sorgen so für eine reibungslose und zufriedenstellende Bedienung des Endkunden.

Wobei sich Pallen durch besonders große Schnelligkeit auszeichnet: Um die Reklamationsabwicklung für die 40.000 qm große Wohnwelt zu beschleunigen, beschäftigt Willi Remy ein vierköpfiges Team aus Service-Techniker, Tischler und Polsterspezialisten, die Probleme vor Ort schnellstmöglich beheben. In der Regel innerhalb von fünf Arbeitstagen. Strenge Aufsicht über die Waren- und Auslieferung garantiert darüber hinaus eine niedrige Re-

klamationsquote von unter fünf Prozent. „Dafür stehe ich morgens um 7 Uhr an der Rampe“, betont Willi Remy, der seit 16 Jahren eine Vorreiterposition im Technischen Ausschuss des Atlas-Verbandes einnimmt. Branchenverbindliche Standards wie die Schieder-Service-Karte, der BfQ-Schlüssel und innovative Verpackungstechniken wie die Schieder-Bügelpalette steuern ihren Teil zur Qualitätssicherung bei.

„Qualität ist bei uns Chef-Sache“, so Franz-Josef Golüke. „Diese Auffassung wünschen wir uns auch von Handelspartnern. Denn Zufriedenheit bei Kunden können wir nur gemeinsam erreichen.“ Der Schieder Quality Award „Kundenorientierung“ soll von nun an alljährlich zur imm cologne verliehen werden. ○