



Mit K&L Unternehmer Detlef Thedens (2. v. l.) freuen sich Christian Winkler, Gebietsverkaufsleiter Nord-West (l.), und Albert Schulze-Dieckmann, Bezirksleiter West (beide vom Lackpartner NEXA Autocolor) sowie Fahrzeug-Gewinnerin Elke Scherbaum über die fml-Auszeichnung zur „Werkstatt des Vertrauens 2015“ an den Düsseldorfer Betrieb.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Hoher Vertrauensbeweis

Die Thedens GmbH, ein renommierter K&L-Fachbetrieb und Partnerbetrieb der Lackmarke NEXA Autocolor, wurde von den Kunden zur „Werkstatt des Jahres 2015“ gewählt.

KURZFASSUNG

Kunden konnten mit ihrem Voting K&L-Fachbetriebe zur „Werkstatt des Jahres 2015“ wählen. Hauptgewinn war ein Pkw.

Sehr guter Kundenservice, exzellente Arbeit – dies sind die Eigenschaften, mit denen der Düsseldorfer Karosserie- und Lackierbetrieb Thedens GmbH den Kundenzufriedenheitswettbewerb „Werkstatt des Vertrauens“ des Münchner Lackiererblatts fml – Fahrzeug-Metall-Lackierer gewonnen hat“, gab die zum PPG-Konzern gehörende Lackmarke NEXA Autocolor mit Sitz in Hilten bekannt.

„Der Sieg ist mehr als verdient“

Der Sieg für die Thedens GmbH sei nach Ansicht von Elke Scherbaum denn auch „mehr als verdient“. Scherbaum ist die

Gewinnerin des Fahrzeuges, welches im Rahmen des Wettbewerbs parallel unter den Werkstattkunden verlost wurde. „Ich kenne das Unternehmen Thedens schon sehr lange. Sowohl die Fahrzeugflotte meines früheren Arbeitgebers als auch mein Privatwagen wurden und werden hier gewartet sowie im Bedarfsfall natürlich auch instandgesetzt“, so Elke Scherbaum bei der feierlichen Übergabe des Fahrzeuges. Ihre nachhaltige Zufriedenheit kam auch in einem weiteren Statement klar zum Ausdruck: „Der Betrieb leistet ausgezeichnete Arbeit und bietet einen sehr guten Service. Hier fühle ich mich bestens aufgehoben und freue mich daher sehr, dass die Thedens GmbH diese Auszeichnung gewonnen hat – eine Top-Werkstatt, die diesen Preis verdient hat!“

„Die Auszeichnung ist Bestätigung für unser ganzes Team“

Der Wettbewerb als Bestätigung – und Ansporn: Auch Detlef Thedens, Inhaber

des gleichnamigen Unternehmens, zeigte sich hoch zufrieden mit dem Preis: „Dass wir den Wettbewerb gewonnen haben, ist eine Bestätigung für das gesamte Team“, so der in der Schadenwelt bestens bekannte Unternehmer. „Wir legen größten Wert auf qualitativ hochwertige Arbeiten sowie die Zufriedenheit unserer Kunden. Die Auszeichnung zeigt, dass wir hier auf dem richtigen Weg sind.“

Barometer der Kundenzufriedenheit

Zudem sieht er in der Maßnahme „Werkstatt des Vertrauens“ eine probate Möglichkeit, mit seinen Kunden vermehrt in Kommunikation zu kommen und so mögliches Optimierungspotenzial zu offenbaren. Detlef Thedens: „Der Wettbewerb Werkstatt des Vertrauens ist für uns ein Barometer für die Zufriedenheit unserer Kunden. Hier können die Kunden an neutraler Stelle Kritikpunkte, aber auch Lob anbringen, was im Alltag schnell untergeht. Die Teilnahme am Wettbewerb bietet uns die Chance, uns immer wieder neu aufzustellen, neue Ideen und Potenziale zu entdecken, mit denen wir noch besser auf unsere Kunden eingehen können. Wir sind sehr froh, dass es diesen Wettbewerb gibt, und werden ihn auch künftig sicher zur Optimierung unserer Services nutzen!“

„Wir freuen uns sehr, dass unser langjähriger Partner Thedens GmbH in diesem Jahr ‚Werkstatt des Vertrauens‘ geworden ist“, erklärte Christian Winkler, Gebietsverkaufsleiter Nord-West NEXA Autocolor. Dies zeige „einmal mehr, dass qualitativ hochwertige Arbeiten und eine intensive Kundenorientierung sich positiv auf den Erfolg eines Karosserie- und Lackierbetriebes auswirken“.

Chance zur Fehlererkennung und zur Generierung von neuem Potenzial

Generell empfiehlt der NEXA-Experte den Karosserie- und Lackierbetrieben, sämtliche Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit in der eigenen Werkstatt abzufragen, immer wieder aktiv zu nutzen. Winkler: „Sie haben hier die Möglichkeit, Stimmungen Ihrer Kunden abzufragen und mögliche Fehler, aber auch neues Potenzial aufzudecken, mit dem Sie die Kundenzufriedenheit entscheidend erhöhen können – und das wirkt sich letztlich positiv auf den Erfolg Ihres Unternehmens aus.“

Walter K. Pfauntsch ■