

## Protokoll der Arbeitskreissitzung vom 23.11.2010

Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Vortrag „Kundenchampion 2009 – Ein Bericht“
3. Verschiedenes

Zu 1.) Der Regionalkreisleiter begrüßte die Referentin und die Teilnehmer sowie den Leiter der DGQ Landesgeschäftsstelle Mitte, Herrn Weubel. Herr Wagner weiß auf die geänderte Teilnehmerliste hin und bat die Anwesenden die Spalten DGQ Mietglied Ja/Nein anzukreuzen.

Zu 2.) In einem interessanten und kurzweiligen Vortrag zum Thema:

„Kundenchampion 2009 – Ein Bericht“

Die Referentin Frau Tina Trautmann von Jäger-Direkt stellt sich kurz vor und gab einen Überblick über Ihren Vortrag. Zu Beginn des Vortrages gab es einen kurzen Überblick über das Unternehmen Jäger-Direkt. Dabei wurden die Philosophie und die Produkte des Unternehmens dargelegt.

Der Focus aller Aktivitäten bei der Firma Jäger-Direkt liegt in der Bindung des Kunden über die Elektrohandwerker. Dabei zeigte es sich das die Leitsätze des Unternehmens und der Unternehmenserfolg durch eine Formel ausgedrückt werden können. Frau Trautmann ging gezielt auf diese Formel ein und schilderte die Hindergründe des Unternehmenserfolges. Anhand einer Pyramide wurde das Partnerkonzept des Unternehmens erläutert. Dabei wurde deutlich das die vom Marketing bereitgestellten Werbemittel (Flyer, Textilien, Messestände) direkt dem Elektroinstallateur zu gute kommt. Als Beispiel für Marketing wurde ein Kundengewinnspiel genannt bei dem der Installateur eine Reise gewinnen konnte.

3-mal im Jahr führt die Firma Jäger-Direkt eine Kundenbefragung zu den Themen Logistik, Ware und Katalog durch. Weiterhin schilderte die Referentin den Ablauf der Bewerbung beim Kunden Champion. Herr Weubel ergänzte diese Ausführungen mit Hinweisen zur DGQ und die dortigen Ansprechpartner.

Es folgte eine rege Diskussion über die Aktion Kunden Champion. Die Referentin berichtete dass nach 2 Teilnahmen eine weitere nicht geplant sei. Aber Sie die Teilnahme jederzeit empfehlen könne da daraus ein klarer Nutzen für das Unternehmen abzuleiten sei. Im Weiteren wurde das Bewertungsmodell vorgestellt und die im Unternehmen damit gemachten Erfahrungen. Es folgte zum Abschluss noch eine Betrachtung der Historie des Kunden Champions und der Selbstbewertung anhand des EFQM Modells.

zu 3.) Der traditionsgemäße Umtrunk im Braustübl fand ohne die Referentin statt. Erneut konnten zahlreiche Teilnehmer das gehörte in den Diskussion vertiefen. Der Regionalkreisleiter wünscht allen zum Abschluss ein schönes Weihnachtsfest und einen guten Start ins neue Jahr.

gez.: J. Wagner  
Regionalkreisleiter Darmstadt