

Und? Wie war ich?

◆ Malermeister Frank Maier weiß genau, ob die Kunden mit seiner Arbeit zufrieden sind – weil er immer nachfragt

VON LARS FREUDENTHAL

Murg-Niederhof – Die Firma **Maier Raumgestaltung** in Murg-Niederhof gehört zu den ersten zwanzig Betrieben in Deutschland, die das Qualitätssiegel „sehr gut“ von der Fördergesellschaft „Qualität im Handwerk“ (QiH) erhalten haben.

Die Freude in Niederhof ist groß. „Wir haben uns im Frühjahr zu der Teilnahme an der Bewertung entschlossen, um zu sehen, in welchen Bereichen wir uns weiter verbessern können“, erklärt Malermeister **Frank Maier**. Er betont, dass die Bewertung einzig auf der Zufriedenheit der Kunden beruht. Diese könne auch nur durch die tatsächlich erbrachte Leistung beeinflusst werden. Nach getaner Arbeit fragt Malermeister Maier, wie zufrieden der Kunde ist. „Der Kunde erhält von uns erst mit der Rechnung die Bewertungskarte“, sagt Maier.

Auf der Karte selbst finden sich sechs Kategorien, in denen der Kunde den jeweiligen Betrieb mit benotet. Neben der Gesamtnote und dem Preis-Leistungsverhältnis sind dies die Termintreue, die Kompetenz, die Sauberkeit während der Arbeiten und die Kundenorientierung, die Aufschluss darüber gibt, inwieweit die Vorstellungen des Kunden berücksichtigt wurden.

Schon vor der Kundenbefragung war der Familienbetrieb in Murg und Umgebung seit mehr als 40 Jahren für Qualität und Leistung bekannt. „Das neue Zertifikat ist für unser gesamtes Team eine Bestätigung“, erklärt Frank Maier gegenüber PROFIT. „Wir können dadurch noch besser auf die Wünsche unserer Kunden eingehen und unsere Qualität weiter steigern.“ Außerdem helfe das Zertifikat, sich von unseriösen Anbietern abzusetzen.



Denn im Internet können die Kunden anhand der Postleitzahl gezielt nach Betrieben in ihrer Umgebung suchen und sehen, wie die Betriebe aktuell bewertet werden.

„Die Neutralität der Bewertungen wird von uns lückenlos überwacht“, erklärte QiH-Geschäftsführer **Volker Kreft**. „Wir analysieren kontinuierlich Kundenbewertungen der teilnehmen-

den Betriebe, die wahlweise im Internet oder mit einer Postkarte abgegeben werden können.“ Ausgeklügelte statistische Sicherheitsverfahren und Kontrollen mache einen Missbrauch des Systems unmöglich. Frank Maier bestätigt: „Die Beurteilung sehen wir erst, wenn sie abgegeben wurde.“

Was aber zeichnet Maier Raumgestaltung aus? „Ein Punkt in unserem

Betrieb ist sicher die gute Ausbildung unserer Leute“, schätzt der Malermeister. „Wir stellen keine Hilfsarbeiter ein und geben den Mitarbeitern das mit auf die Baustelle, was wir selber haben wollen.“ Um die Qualität auf einem hohen Niveau zu halten, nehmen die Mitarbeiter regelmäßig an Seminaren und Schulungen wie zum Beispiel für die Verarbeitung neu-



Verbrieft Kundenzufriedenheit: Malermeister Frank Maier, hier mit Beraterin Nicole Bayer, rät Kunden auch zu mutigen Farbtönen in den eigenen vier Wänden. Bilder: Freudenthal/Maier

er Materialien teil.

Wichtig ist Maier, dass die Baustelle als Ganzes gesehen wird und nicht einfach nach einer schnellen Lösung gesucht wird. „Mein Bestreben ist, den Kunden zu überzeugen, dass ich ihm die auf lange Sicht wirtschaftlich beste Lösung biete. Wir wollen nicht schnell ein paar Euro machen, sondern dass der Kunde lange Freude an der Arbeit hat.“ Schützenhilfe erhält der Betrieb von der Zeit, zum Beispiel bei Arbeiten an der Außenwand eines Hauses. „Wenn Sie in einem Neubaugebiet wohnen und Ihre Fassade immer noch gut aussieht, während die Ihres Nachbarn bereits Schäden aufweist, dann wird das auch den Nachbarn überzeugen.“

@ Im Internet: www.maier-raumgestaltung.de