

Gebäudesanierung: Kunden wünschen Sauberkeit



ISOTEC bei Kundenbefragung mit "sehr gut" und "gut" bewertet

Kürten (ots) - Dienstleistungswüste Deutschland. So heißt es oft, wenn es um Kunden-wünsche und Service-Orientierung geht. Bei den Handwerksbetrieben hat die Bau- und Sanierungsbranche den schlechtesten Ruf. Eine Ausnahme macht in diesem Segment das Unternehmen

ISOTEC, das mit hoher Kundenzufriedenheit punkten kann.

Das Telefon dauernd besetzt, kein Rückruf, Unpünktlichkeit und schlechte Beratung: Die Mängelliste der Kunden ist lang, wenn sie Serviceleistungen in Deutschland beurteilen sollen. Sehr weit hinten liegen bei derartigen Umfragen mit aller Regelmäßigkeit die Handwerksbetriebe. Vielen Kunden geht beispielsweise die fehlende Sensibilität für Sauberkeit und Reinlichkeit gehörig auf die Nerven.

Einen echten Kontrapunkt setzt dabei der Sanierungsspezialist ISOTEC. Von einem unabhängigen Meinungsforschungsinstitut ließ das Unternehmen über 1.500 Kunden anonym nach ihrer Zufriedenheit mit der Gesamtdienstleistung befragen (Sanierung von Feuchtigkeits- und Schimmelschäden im Wohnraum). Ergebnis: Rund 90 Prozent der Kunden bewerteten die entscheidenden Merkmale Beratung, Sauberkeit und Mängelfreiheit mit "sehr gut" (64 Prozent) oder "gut" (26 Prozent) und würden das Unternehmen direkt weiterempfehlen.

Damit liegt die ISOTEC-Gruppe weit über dem Durchschnitt, wenn man die re-nommierte Würth-Studie "manufactum" als Vergleichsmaßstab nimmt: Dort schneiden gerade die Betriebe der Baubranche mit rund 80 Prozent am schlechtesten ab, Tischler und Schreiner mit 87 Prozent am besten. "Unsere Befragung mit über 90 Prozent zufriedenen Kunden zeigt, dass der Qualitätsgedanke aus unserem Unternehmensleitbild kein Marketing-Gerede ist. Er wird von allen Mitarbeitern wirklich gelebt", erklärt Uwe Neumann, zuständig für Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit bei ISOTEC.

Die hervorragenden Ergebnisse führt er auf drei wesentliche Punkte zurück:

- Geschultes Personal: ISOTEC-Mitarbeiter werden permanent in Sachen Produkthandhabung und- Verarbeitung geschult; ebenso in den Bereichen Pünktlichkeit, Sauberkeit und Kundenberatung
- Nur beste Produkte: ISOTEC ist unabhängig von den Herstellern der bauchemischen Industrie und wählt ausschließlich die besten Sanierungsprodukte aus. Folge: Kunden von ISOTEC erhalten ausnahmslos beste Qualitätsprodukte
- Innovationstreiber ISOTEC hat immer wieder Innovationen entwickelt, die sich dauerhaft am Markt und beim Kunden durchgesetzt haben. So etwa die ISOTEC-Paraffin-Injektion. Sie verhindert dauerhaft und sicher, dass Feuchtigkeit im Mauerwerk aufsteigen und so zu Schäden führen kann. Neueste Innovation: Interessenten können Schadensbilder ihres Objektes unter isotec.de hochladen und erhalten eine erste fachmännische Einschätzung des Schadensumfanges.

Weitere Informationen finden Sie unter www.isotec.de