

# Müller+Partner Deutschlands B2B-Kundenchampion 2011

PERSONALORGANISATIONSWICKELWURDEN  
UND STRATEGISCHES MANAGEMENT

Von Björn Schöneward

**A**ls ich davon gehört habe, habe ich sofort an Euch gedacht, sprach ein Kunde Müller+Partner-Geschäftsführerin Ilka Jastrzembowski im November auf den Wettbewerb um Deutschlands Kundenchampions 2011 an. Der von forum! Marktforschung und der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) ausgelobte Preis zeichnet bundesweit die Unternehmen mit dem besten Kundenzufriedenheitsmanagement aus. Nachdem wir uns darauf mit dem Gedanken befasst hatten, wurde uns klar, dass es genau das ist, was uns sehr am Herzen liegt: Uns selbst auf den Prüfstand zu stellen und den Spiegel vorhalten zu lassen. Das Team entschied sich für eine Teilnahme. Das Ergebnis vorweg: Müller+Partner ist Deutschlands Kundenchampion im Bereich B2B und drittplatziert in der Kategorie Kleinunternehmen.

## Hohe Zufriedenheit seitens der Kunden

Wir genießen eine sehr hohe Kundenloyalität, erklärt Ilka Jastrzembowski. Zahlreiche Klienten betreue man bereits seit den Gründungszeiten von Müller+Partner vor 17 Jahren. Und das, obwohl wir kein greifbares Produkt haben, sondern eine abstrakte Dienstleistung anbieten, sagt die Geschäftsführerin. Wir haben das Gefühl, dass es bei uns gut sein muss, aber ist dieses Gefühl richtig? Warum bleiben die Kunden bei uns? Worin unterscheiden wir uns von anderen Anbietern? Antworten auf diese Fragen zu finden und neue Erkenntnisse zu gewinnen, das sei der ausschlaggebende Punkt für die Teilnahme gewesen.

## Mehrstufiges Auswahlverfahren

Nach eingehender Prüfung hatte die DGQ die Bewerbung der Personal- und Organisationsentwickler im Dezember angenommen. Dann begann die Arbeit: 500 Kunden schrieben wir an und informierten Sie darüber, dass sich die

Roman Becker, Geschäftsführer forum! Marktforschung; Jens Groeneveld, Assistent der Geschäftsführung Müller+Partner; Sonja Trieschmann, Büroleitung Müller+Partner; Ilka Jastrzembowski, Geschäftsführerin Müller+Partner; Ute Roth, Geschäftsführerin Müller+Partner; Christian Stahl, Geschäftsführer Müller+Partner; Dr. Wolfgang M. Kaerkes, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied Deutsche Gesellschaft für Qualität (v. I.)

DGQ zu Befragungszwecken bei ihnen melden könnte, blickt Ilka Jastrzembowski zurück. Danach habe forum! das mehrstufige Auswahlverfahren gestartet. 100 der von uns genannten Kunden wurden angerufen und jeweils eine Viertelstunde befragt, erklärt die Müller+Partner-Geschäftsführerin. So schnell sei man mit den Erstanrufen noch nie durch gewesen. Alle Angerufenen hätten gleich mitgemacht, lobte die DGQ im Anschluss.

## Ganz genau hingeschaut

Natürlich wurde neben der telefonischen Kundenbefragung das Unternehmen auch auf anderem Wege genau unter die Lupe genommen. Wir hatten parallel zur Befragung einen 50-seitigen Fragebogen zur Selbstbeurteilung auszufüllen, erklärt Ilka Jastrzembowski. Die Ergebnisse seien am Ende mit denen der Telefonbefragung verglichen worden, um sie zu validieren.

## Weiter nur für die Top Ten

Hiernach ging der Wettbewerb in seine heiße Phase: Ein Auditor kam für einen Tag zu

Müller+Partner, befragte Mitarbeiter, ließ sich alle möglichen Abläufe zeigen und sich Struktur und Organisation erklären. Er fand keine Abweichungen zu unseren Angaben und war begeistert, wie das bei uns läuft. Von jetzt an wussten wir, dass wir unter den Top Ten sind, denn nur für die ging der Wettbewerb weiter, sagt Ilka Jastrzembowski.

## Motivierte Mitarbeiter als Schlüssel

Die Auszeichnung konnte Müller+Partner am 10. Mai in Mainz entgegennehmen. Dabei verrät Unternehmensgründerin Ilka Jastrzembowski auch das Rezept ihres unternehmerischen Erfolgs: Wir haben unsere motivierten Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenbindung erkannt. Die Kunden- und Mitarbeiterorientierung haben wir fest in unserem Unternehmensleitbild verankert. Dabei setzen wir besonders auf den Herzblutfaktor Mensch. Dass ein Unternehmen gleich im ersten Jahr der Teilnahme an Deutschlands Kundenchampions ins Finale kommt, ist übrigens ein Novum. Erstplatziertes des Wettbewerbs insgesamt ist der Autoglasdienstleister Carglass.