

## Küchenhaus Negele erhielt Tüv-Siegel „Servicequalität“

Winnenden - Das Küchenhaus Negele in Hertmannsweiler erhielt dieser Tage das Tüv-Siegel „Servicequalität“. Nach eigenen Angaben ist das Familienunternehmen das erste Küchenfachgeschäft in Baden-Württemberg, dem dieses Prüfzeichen erteilt wurde. Die Firma Negele steht seit 1950 für Küchen und traditionelles, modernes Schreinerhandwerk. Für die Zertifizierung wurden rund 300 willkürlich ausgewählte Kunden vom Tüv gebeten, anonym einen mehrseitigen Fragebogen auszufüllen. Kriterien wie gelebte Servicekultur und Servicezuverlässigkeit, der Umgang mit Reklamationen, die Qualifikation der Mitarbeiter, Beratung, Preisgefüge und Ähnliches wurden abgefragt, um eine umfangreiche und vor allem aussagekräftige Beurteilung seitens der Kunden zu erhalten. Die Einhaltung dieser Kriterien wird vom Tüv durch Testkäufe und auch Testanrufe zusätzlich überprüft. Zusammen mit einem jährlichen Monitoring vor Ort werden somit alle gängigen Methoden zur Abfrage der Kundenzufriedenheit und Servicequalität durchgeführt.