

Küchenpartner deLuxe 2010

Wir suchen sie, die „Küchenpartner deLuxe 2010“ mit einer Küchenplanung á la carte!

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem im letzten Jahr die Aktion "Küchenpartner deLuxe 2009" gemeinsam mit der internationalen Fachzeitschrift MÖBELMARKT erfolgreich gestartet wurde, **starten wir jetzt wieder mit dieser Aktion für das Jahr 2010.**

Bei dieser Aktion, die exakt auf Küchenstudios, Küchenabteilungen oder kurz „Küchenprofis“ zugeschnitten ist, stehen Kundenorientierung und eine perfekte Planung im Vordergrund. Bewertet werden bei dieser Aktion folgende Parameter nach dem QfB-Standard „Küchenplanung“:

- Umsetzung der Kundenanforderungen
- Inhaltliche Planung der Küche
- Ergonomie
- Präsentation von Musterküchen
- Bedarfsanalyse und Beratung
- Serviceorientierung

Die Verleihung der Auszeichnung findet erneut im Rahmen der MOW des laufenden Jahres statt. Neben der Auszeichnung erhalten die ausgezeichneten Küchenstudios auch eine Urkunde und einen Pokal für die geplante Küche, so dass Sie diese in Ihrer Ausstellung aufbauen und den Kunden als prämierte Küche präsentieren können.

Im ersten Schritt der Aktion erhält jedes teilnehmende Küchenstudio die Ausschreibungsunterlagen anhand derer zwei Küchen in einen vorgegebenen Raum und Kundenvorgaben eingeplant werden. Jedes teilnehmende Küchenstudio wird im zweiten Schritt von unabhängigen Testteams anhand von realen Testkäufen und/oder Verkaufsgesprächen im Küchenstudio geprüft und bewertet.

Unabhängig von einer Auszeichnung erhält jedes Küchenstudio einen sehr detaillierten Bericht der einzelnen Testkäufe sowie der Bewertung der Planung, in dem die Stärken und Schwächen genau aufgezeichnet werden und Ihnen die Basis für künftiges Handeln geboten wird.

Dieser Bericht enthält wichtige Informationen über den Testkauf und die Küchenplanung an sich, wie den Namen des Verkäufers, der Abteilung, das Kaufgesuch, den Inhalt des Beratungsgesprächs, sowie dem verbalen/nonverbalen Verhalten und dem Verkaufsabschluss. Hierzu gehören auch die Themen rund um die Küche an sich. Wie sicher ist das Verkaufspersonal

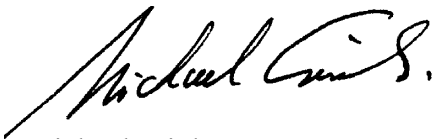
Ihrer Mitglieder in Fachfragen? Mit welchen Methoden wird gearbeitet? Nutzt das Verkaufspersonal alle Möglichkeiten, die ihnen zur Verfügung gestellt werden, um den Kunden wirklich zielgerichtet auf einen Verkaufsabschluss hinzuführen?

Die Verbesserungspotentiale werden detailliert aufgeführt und können von Ihren Mitgliedern sofort umgesetzt werden. Erfahrungsgemäß ist der Großteil der Verbesserungspotentiale ohne Investitionen realisierbar. Zusätzlich enthält die Bewertung eine Benchmarkstudie als direkten Vergleich des Küchenstudios Ihres Mitglieds zu den teilnehmenden Mitbewerbern.

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.950,00 Euro (zzgl. MwSt.) pro teilnehmendem Küchenstudio. Sie können mit Ihren Mitgliedern bei der neuen Aktion auch dabei sein und sich Ihren Endkunden anschließend entsprechend positiv präsentieren! Und gibt es etwas werbewirksameres als eine Küche in der Ausstellung Ihrer Mitglieder mit der Urkunde als „Küchenpartner deLuxe 2010“ um den Kunden gegenüber darzulegen, dass sie bei Ihren Mitgliedern genau richtig sind??

Bei Interesse oder dem Wunsch nach weiteren Informationen rufen Sie uns bitte an. Wir kommen aber auch gerne persönlich zu einem ausführlichen Gespräch zu Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen
f r i n k BUSINESS G M B H



Michael Frink

Anlage:

- Bericht Möbelmarkt
- Teilnahmebedingungen inkl. Anmeldeformular

HANDEL



Küchenpartner deLuxe 2009

Service, Kundenorientierung und eine perfekte Planung sind gefragt!

Diese Fotos oben zeigen das Szenario eines Küchenaufbaus. Sie wurden nicht etwa nachgestellt, sondern entsprechen der Realität. Chaos, so weit das Auge reicht. Das soll sich ändern. Die Aktion „Küchenpartner deLuxe 2009“ zielt darauf ab, die Kunden- und Serviceorientierung von Küchenstudios zu verbessern. Dazu werden den teilnehmenden Häusern u. a. Küchen-

Fünf Jahre nach dem erfolgreichen Start der Aktion „Kunden- und serviceorientierte Möbelhäuser“ startet der MÖBELMARKT gemeinsam mit der Frink Business GmbH die Aktion „Küchenpartner deLuxe 2009“.

„Kundenorientierung und eine perfekte Planung stehen im Vordergrund“, so Michael Frink, Geschäftsführer der Frink Business GmbH. Vor diesem Hintergrund wird diese Aktion zweistufig durchgeführt.

Nach der Anmeldung der teilnehmenden Küchenstudios beinhaltet der erste Teil der Aktion die Planung einer Küche in einen definierten Raum, während sich der zweite Teil mit der Kundenorientierung beschäftigt.

gaben zu den Besonderheiten des Raumes, wie Lage der Fenster, der Elektroleitungen und des Wasseranschlusses. Weiterhin werden die persönlichen Bedürfnisse bzw. Anforderungen der Kunden mitgeteilt. Dies sind u. a.: im Haushalt lebende Personen, die Körpergrößen der Personen, gewünschte Funktionen der Lebensgestaltung in der Küche sowie Lebensgewohnheiten der Familie.

Die teilnehmenden Küchenstudios schicken die geplanten Küchen mit allen aus Sicht der Küchenstudios relevanten Unterlagen zurück.

Bei der anschließenden Bewertung der Küchenplanung werden die allgemein bekannten Standards, wie z. B. von der Arbeits-

Bei diesen Testkäufen reflektieren die Testteams auf die eingereichten Unterlagen des Küchenstudios und verschaffen sich vor Ort einen Eindruck vom Fachwissen des Verkaufspersonals. Gegebenfalls vorhandenes „Verbesserungspotenzial der Planung“ wird im Verlauf des Verkaufsgesprächs abgecheckt.

Anschließend erfolgt die Auswertung der beiden Teile zu einem Gesamtergebnis. Bei einem Erfüllungsgrad von 80% erhält das Küchenstudio schließlich die Auszeichnung „Küchenpartner deLuxe 2009“.

Die Verleihung der Auszeichnung findet im Rahmen der ostwestfälischen Herbsthausmessen 2009 statt. Dabei erhalten die Küchenstudios eine Urkunde für die geplante Küche, so dass sie diese in ihrer Ausstellung aufbauen und den Kunden als prämierte Küche präsentieren können.

„Wir wurden schon manches Mal von Küchenstudios gefragt, wie sie sich neben den bisher ausgezeichneten Möbelhäusern den Kunden als kunden- und serviceorientiert präsentieren können. Und so haben wir uns entschieden, speziell für die Küchenstudios diese Aktion ins Leben zu rufen“, erklärt Michael Frink.

Unabhängig von der Auszeichnung erhält jedes Küchenstudio einen sehr detaillierten Bericht der einzelnen Testkäufe, in dem die Stärken und Schwächen aufgezeichnet werden. Dieser stellt die Basis für zukünftiges Handeln dar.

Teilnehmen kann jedes Küchenstudio im In- und auch Ausland. Die Teilnahmegebühr beträgt 1.950 Euro zzgl. MwSt. Anmeldungen und Teilnahmebedingungen sind bei der Frink Business GmbH unter Tel.: 05241/470103 oder unter www.frink-business.de erhältlich.



Bilder (unten) und -Pläne zur Verfügung gestellt, für die Planungen erstellt werden sollen.
(Fotos: Archiv)

Dazu erhalten die teilnehmenden Küchenstudios Unterlagen für die konkrete Planung einer Küche. Diese Unterlagen enthalten Fotos des Raumes, Skizzen und Grundrisspläne. Zudem finden sich dort An-

gios, Servicebereitschaft des Verkaufspersonals, Bedarfsanalyse (z. B. ergonomische Kriterien), Präsentation der Küchen im Studio und in 3D am PC sind Kriterien, die bewertet werden.

Teilnahmebedingungen

„Küchenpartner deLuxe 2010“ (nach QfB-Standard)

Auf Basis der seit 1998 permanent erweiterten und aktualisierten Kriterien und Anforderungen der Endkundenbefragungen, werden Küchenstudios nach dem QfB-Standard Modul „Küchenplanung“ bewertet.

Gesucht werden die „Küchenpartner deLuxe 2010“ aus Endkundensicht mit den Kriterien:

- Äußere Darstellung / Erreichbarkeit / Umfeld
- Kundenorientierung
- Küchenplanung
- Das Beratungsgespräch inklusive Bedarfsermittlung
- Produktberatung / Produktinformationen
- Reklamationsabwicklung

Teilnahmebedingungen: Teilnehmen kann jedes Küchenstudio. **Anmeldeschluss ist der 31.05.2010.**

Wertung: Die Teilnehmer werden nach gleichen Vorgaben und Verfahren bewertet.

Bewertungsverfahren: Nach der verbindlichen Anmeldung der teilnehmenden Küchenstudios beinhaltet der erste Teil der Aktion die Planung einer Küche in einem definierten Raum während sich der zweite Teil anschließend mit Kundenorientierung beschäftigt. Für den ersten Teil erhalten die teilnehmenden Küchenstudios Unterlagen für die konkrete Planung einer Küche. Diese Unterlagen enthalten Photos des Raumes, in welchen die Küche geplant werden soll, Skizzen und/oder Grundrisspläne. Diese Unterlagen beinhalten auch konkrete Angaben zu den Besonderheiten des Raumes, wo liegen Fenster, Elektroleitungen, der Wasseranschluss. Die persönlichen Bedürfnisse oder Anforderungen der Kunden werden mitgeteilt. Dies sind u.a. im Haushalt lebende Personen, die Größen der Personen, gewünschte Funktionen der Lebensgestaltung in der Küche, Lebensgewohnheiten an sich in der Familie. Die Küchenstudios schicken anschließend die von ihnen geplanten Küchen mit allen aus Sicht der Küchenstudios relevanten Unterlagen inklusive einer Kurzbeschreibung der Küche zurück. Bei der anschließenden Bewertung der Küchenplanung werden die allgemein bekannten Standards, wie sie z.B. von der AMK, Arbeitsgemeinschaft Die moderne Küche oder veröffentlichte Fachpublikationen zugrunde gelegt.

Anschließend erfolgt im zweiten Teil die Ermittlung der Kundenorientierung mittels Testteams vor Ort im Küchenstudio. Die Testteams suchen das Küchenstudio anonym auf und lassen sich dort als „Endkunde“ beraten. Hier sind Themen wie Öffnungszeiten, verkehrsbedingte Erreichbarkeit des Studios, Servicebereitschaft des Verkaufspersonals, Präsentation von Küchen im Studio und in 3D am PC, die Bedarfsanalyse welche Küche passt am besten (ergonomische Kriterien) zum Kunden einige der relevanten Themen. Bei diesen Testkäufen reflektieren die Testteams die eingereichten Unterlagen des Küchenstudios und schauen sich vor Ort um, um festzustellen, wie das Fachwissen des Verkaufspersonals in der Praxis wirklich ist. Abschließend erfolgt die Bewertung der beiden Teile der Aktion zu einem Gesamtergebnis, welches dann bei Erreichung der Hürde von 80% Erfüllungsgrad darin mündet, dass dieses Küchenstudio die Auszeichnung erhält.

Prämierung: Die ausgezeichneten Küchenstudios einer jeden Kategorie werden im Rahmen der MOW durch die Organisatoren, den MÖBELMARKT, Ritthammer Verlag, und die f r i n k BUSINESS GMBH, präsentiert und als „ **Küchenpartner deLuxe 2010** “*(nach QfB-Standard) ausgezeichnet. Die erteilten Urkunden haben eine Gültigkeit bis zum 31.12. des Ausstellungsjahres. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Meldung der Ergebnisse an die teilnehmenden Küchenstudios: Jedes teilnehmende Küchenstudio erhält unabhängig von seiner Bewertungsquote sein individuelles Ergebnis zu den oben genannten Bewertungskriterien. Die Darstellung des persönlichen Ergebnisses eines jeden Teilnehmers erfolgt als detaillierte Ergebnisbeschreibung in Form eines Negativreportings in den jeweiligen Kriterien. Hieraus ergeben sich für die Teilnehmer wertvolle Optimierungs- und Kosten einsparende Verbesserungspotentiale nicht nur aus Endkundensicht. Nach Durchführung, Auswertung und Auszeichnung werden die gewonnenen Daten entsprechend den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen vernichtet.

Datenschutzklausel: Die f r i n k BUSINESS GMBH als Ausführender der Wertung verpflichtet sich hiermit zur Wahrung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes. Veröffentlicht werden nur die ausgezeichneten Teilnehmer. Jede weitere Eigenvermarktung in Form von Werbung und inhaltlicher Darstellung durch die ausgezeichneten Teilnehmer schließt sowohl den MÖBELMARKT, Ritthammer Verlag, als auch die f r i n k BUSINESS GMBH von Haftungs- und sonstigen Geltungsansprüchen, auch gegenüber Dritten, aus.

Anmeldung zur Teilnahme und Kosten: Als verbindliche Teilnahmeerklärung zählt die Anmeldung eines Küchenstudios zur Teilnahme an dem Wettbewerb bei der f r i n k BUSINESS GMBH, Moltkestr.33, 33330 Gütersloh. Die Teilnahmegebühr beträgt 1.950,00 € zzgl. MwSt. zahlbar innerhalb von 8 Tagen nach Anmeldung und Erhalt der Anmeldebestätigung/Rechnung, die auf das Konto 8343, BLZ 478 500 65 bei der Sparkasse Gütersloh zu entrichten ist. *Für jede weitere Filiale eines teilnehmenden Küchenstudios reduziert sich die Teilnahmegebühr pro Filiale um 10 %.* Die Teilnahmegebühr umfasst alle oben genannten Leistungen inklusive der Darstellung der persönlichen Ergebnisse in Berichtsform.

f r i n k BUSINESS GMBH

Rückfax an 0 52 41 - 470 105

Verbindliche Teilnahme „Küchenpartner deLuxe 2010“*

*(nach QfB-Standard):

Küchenstudio: _____

Straße: _____ Hausnummer: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Verkaufsfläche in m²: _____

Ggf. Filiale: _____

Straße: _____ Hausnummer: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Verkaufsfläche in m²: _____

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die umseitigen Teilnahmebedingungen gelesen habe und akzeptiere.

Datum/Ort

Unterschrift