

Teilnahmebedingungen

„Kunden- & serviceorientiertes Möbelhaus 2020“*

*(nach QfB-Standard)

Auf Basis der seit 1998 permanent erweiterten und aktualisierten Kriterien und Anforderungen der Endkundenbefragungen, werden Möbelhäuser nach den derzeit gültigen QfB-Standards Modul 1 „Kundenbetreuung beim Möbelkauf“ bewertet.

Gesucht werden die kunden- & serviceorientierten Möbelhäuser 2020 aus Endkundensicht mit den Kriterien:

- Äußere Darstellung / Erreichbarkeit / Umfeld
- Begrüßung und Empfang
- Das Verkaufsgespräch und Ermittlung der Kundenwünsche
- Produktberatung / Produktinformationen
- Warenübergabe Selbstholer / Warenanlieferung
- Anlieferung / Montagevorbereitung / Montage
- Übergabe des Produktes / Montagegespräch
- Produktqualität, Reklamationsabwicklung

Teilnahmebedingungen: Teilnehmen kann jedes Möbelhaus. **Anmeldeschluss ist der 30.08.2019.**

Wertung: Die Teilnehmer werden entsprechend ihrer angegebenen Verkaufsfläche den jeweiligen Kategorien bis 5.000 m², bis 15.000 m² und über 15.000 m² Verkaufsfläche zugeordnet und nach gleichen Vorgaben und Verfahren bewertet. Dabei ist es unerheblich ob es sich bei den Teilnehmern um SB-Möbelmärkte oder Einrichtungshäuser handelt.

Bewertungsverfahren: In jedem der teilnehmenden Unternehmen erfolgt die Durchführung eines reproduzierbaren Testkaufs (Beratung und Kaufabschluss eines repräsentativen Produktes aus dem Bereich der „Mitnahme“ sowie ein umfangreiches Verkaufsgespräch mit Kaufabschluss und Lieferung im Bereich „Konventionell“) durch mindestens zwei unabhängige geschulte Testteams der **f r i n k BUSINESS GMBH**. Die Durchführung der Testkäufe erfolgt in allen teilnehmenden Unternehmen nach dem gleichen Verfahren in Bezug auf Uhrzeit, Produktgruppen/Produkt, Kundenanforderungen sowie vorbereiteter Endkundenfragen zur gesamten Beratungs- und Anlieferthematik. Im Anschluss an die Durchführung der Testkäufe erfolgt die jeweilige Bewertung des Möbelhauses. Hierbei werden die einzelnen Bewertungskriterien aus Endkundensicht aufgrund ihrer Bedeutung unterschiedlich bei der Bewertung gewichtet. Die Gesamtbewertung eines Teilnehmers erfolgt in Form einer tabellarischen Listung der erreichten Quoten zu den jeweiligen Bewertungskriterien. Um die Auszeichnung **„Kunden- & serviceorientiertes Möbelhaus 2020“***(nach QfB-Standard) zu erhalten, muss eine fest definierte Mindestbefüllungsquote erreicht werden. Diese liegt für das Bewertungsverfahren bei > 80%. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Prämierung: Die ausgezeichneten Möbelhäuser einer jeden Kategorie werden im Rahmen der Kölner Möbelmesse durch die Organisatoren, den MÖBELMARKT, Ritthammer Verlag, und die **f r i n k BUSINESS GMBH**, präsentiert und als **„Kunden- & serviceorientiertes Möbelhaus 2020“***(nach QfB-Standard) ausgezeichnet. Die erteilten Urkunden haben eine Gültigkeit bis zum 31.12. des Ausstellungsjahres.

Meldung der Ergebnisse an die teilnehmenden Möbelhäuser: Jedes teilnehmende Möbelhaus 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 der positiven und negativen Eindrücke 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 Datenschutzbestimmungen vernichtet.

Datenschutzklausel: Die **f r i n k BUSINESS GMBH** als Ausführer der Wertung verpflichtet sich hiermit zur Wahrung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes. Veröffentlicht werden nur die ausgezeichneten Teilnehmer in den jeweiligen Wertungsklassen. Jede weitere Eigenvermarktung und Werbung in Form 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 Geltungsansprüchen, auch gegenüber Dritten, aus.

Anmeldung zur Teilnahme und Kosten: Als verbindliche Teilnahmeerklärung zählt die Anmeldung eines Möbelhauses zur Teilnahme an dem Wettbewerb bei der **f r i n k BUSINESS GMBH**, Moltkestraße 33, 33330 Gütersloh. Die Teilnahmegebühr beträgt 2.450,00 netto €, zahlbar innerhalb von 8 Tagen nach Anmeldung und Erhalt der Rechnung, die auf das Konto 8343, BLZ 478 500 65 bei der Sparkasse Gütersloh (IBAN: DE45 4785 0065 0000 0083 43, BIC: WELADED1GTL) zu entrichten ist. *Für jede weitere Filiale eines teilnehmenden Möbelhauses reduziert sich die Teilnahmegebühr pro Filiale um 10 %.* Die Teilnahmegebühr umfasst alle oben genannten Leistungen (u.a. Möbelkauf „Mitnahme“ und „Konventionell“) inklusive der Darstellung der persönlichen Ergebnisse in Berichtsform.

f r i n k BUSINESS GMBH

Rückfax an 0 52 41 - 470 105
oder per E-Mail an: frontoffice@frink-business.de

Verbindliche Teilnahme „Kunden- & serviceorientiertes Möbelhaus 2020“*

*(nach QfB-Standard):

Möbelhaus: _____

Straße: _____ Hausnummer: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Verkaufsfläche in m²: _____

WICHTIG: Gewünschte Firmierung auf der Urkunde (**verbindlich**): _____

Ggf. Filiale: _____

Straße: _____ Hausnummer: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Verkaufsfläche in m²: _____

WICHTIG: Gewünschte Firmierung auf der Urkunde (**verbindlich**): _____

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

Datum/Ort

Unterschrift