

«CertiQua ist ein unkompliziertes Tool»

Interview und Bild **Caroline Roosens** **Das Maler- und Gipserunternehmen Scheffmacher AG aus Schaffhausen ist seit Januar 2017 Teilnehmer beim Qualitätslabel CertiQua. In dieser Zeit hat das SMGV-Mitglied 380 Bewertungen erhalten, mit vielen Top-Noten. Was bedeutet das für die Firma? Ein Gespräch mit Dani Scheffmacher, Geschäftsführer und Inhaber der Scheffmacher AG.**



Dani Scheffmacher,
Geschäftsführer und Inhaber
der Scheffmacher AG.

«Applica»: Herr Scheffmacher, was waren die wichtigsten Gründe für Ihre Anmeldung bei CertiQua?

Dani Scheffmacher: Als qualitätsfokussierter Betrieb ist es uns sehr wichtig, die Kundenzufriedenheit regelmässig abgebildet zu erhalten. Die CertiQua-Dienstleistungen ermöglichen es uns, dies konstant, einfach und unabhängig vornehmen zu können.

Haben bei der Anmeldung auch die Marketingvorteile für Ihr Unternehmen eine Rolle gespielt?

Nein, eigentlich nicht. Aber jetzt benutzen wir natürlich schon ab und zu die guten Ergebnisse, um zum Beispiel auf unserer Homepage oder mit Facebook-Posts darauf aufmerksam zu machen.

Haben sich Ihre Erwartungen in Bezug auf das Qualitätslabel erfüllt?

Absolut. Wir haben keinen grossen Mehraufwand, erhalten gut zu interpretierende Auswertungen – und das zu überschaubaren Kosten.

Hatten Sie Bedenken bei der Anmeldung?

Nein, keinesfalls. Wir wollten uns diesen Rückmeldungen ohne Wenn und Aber stellen, auch wenn mal etwas mehr beanstandet werden könnte.

Was sind Ihre wichtigsten Erfahrungen mit CertiQua?

Schön ist, dass wir all das mündliche Lob für unsere Dienstleistungen nun auch via CertiQua bestätigt bekommen. Das gibt uns den nötigen Rückhalt, auf dem richtigen Weg zu sein.

Wie beurteilen Sie Ihren Aufwand mit CertiQua?

Der Aufwand hält sich absolut in Grenzen. Wir verschicken die Umfragekarte zusammen mit der Schlussabrechnung. Die Kosten sind fair und im Verhältnis zum Nutzen sehr gering.

Autorin Caroline Roosens ist Geschäftsführerin der CertiQua GmbH.

Haben Sie schon früher Kundenfeedbacks eingeholt?

Wir hatten früher phasenweise eine eigene Umfragekarte den Rechnungen beigelegt. Dies wurde aber nur periodisch gemacht.

Wie häufig schauen Sie die Bewertungen im Onlinebereich an?

Das verhält sich ähnlich wie mit der Einschichtnahme in die Börsenkurse (lacht). Manchmal beobachtet man es nur alle paar Tage, manchmal schaue ich es mir öfters an.

Worauf achten Sie dabei?

Falls es neben den Standardbewertungen auch Kommentare gibt, freut mich das speziell.

Was unternehmen Sie bei besonders guten Bewertungen?

Wir verdanken so oder so jeden Auftrag möglichst persönlich oder schriftlich. Für mittlere und grössere Aufträge stellen wir den Auftragsverantwortlichen noch ein kleines Präsent zu. Das passiert unabhängig von der Bewertung.

Was unternehmen Sie, wenn eine Bewertung eher negativ ist?

Zum Glück kommt das sehr selten vor. Falls es doch einmal der Fall ist, besprechen wir zuerst intern, was da schief gelaufen sein könnte. Dann wird vom Betriebsleiter oder von mir der persönliche Kontakt gesucht, um den unzufriedenen Kunden bei berechtigten Einwänden mit

Nachbearbeitungsmassnahmen oder anderem Entgegenkommen glücklich machen zu können.

CertiQua gibt auch über die Leistung der Mitarbeitenden Auskunft. Wie nutzen Sie diese Informationen?

Es ist uns sehr wichtig, dass unsere Mitarbeiter einen guten Eindruck machen. Sie werden auch immer auf den Rechnungen namentlich erwähnt. Der Kunde soll bei der nächsten Gelegenheit nachschauen können, wer ihn bedient hat. Darum geben wir natürlich persönliche Komplimente den Mitarbeitern gerne weiter.

Wissen Sie, wie hoch die Rücklaufquote der CertiQua-Bewertungskarten ist?

Der Rücklauf beträgt etwa 25 Prozent, was ich als absolut gut bewerte.

Wie nutzen Sie das Label in Ihrem Marketing?

Wir haben unsere CertiQua-Firmenbewertungsseite auf unserer Website verlinkt. Die Autokleber mit dem Label sind auf den Firmenfahrzeugen platziert. Auf dem Briefpapier verwenden wir das Label nicht. Da soll unsere eigene Marke im Vordergrund stehen.

Und zum Schluss: Würden Sie Ihren Kollegen empfehlen, bei CertiQua mitzumachen?

Auf jeden Fall. Es ist ein sehr gutes, unkompliziertes und betriebsunabhängiges Kundenzufriedenheitstool. ■

Qualitätsbetrieb

sehr gut 

ausgezeichnet vom Kunden
neutral überwacht durch

CertiQua

www.certiqua.ch

Die Firma Scheffmacher AG

Die Scheffmacher AG ist ein grösseres Malerunternehmen im Kanton Schaffhausen und Umgebung und wird mit einer kleinen Kunden-Gipserabteilung, einem Spritzwerk und der Tochterfirma Schmid & Schwitler AG Werbetechnik in Neuhausen am Rheinfluh SH ergänzt. Zusammen beschäftigen die Firmen annähernd 40 Mitarbeitende, davon sechs Auszubildende Maler EFZ. Der Betrieb befindet sich mit Dani Scheffmacher als Inhaber in der zweiten Generation. Sohn Julian Scheffmacher ist bereits in der Meisterausbildung und wird künftig die dritte Malermeistergeneration repräsentieren. Daneben betreibt die Scheffmacher AG zwei Verkaufsstellen für Farben, Lacke und Malerwerkzeuge für Profis und Selbstverarbeiter. In der Verkaufsstelle Schaffhausen Zentrum befindet sich zusätzlich eine Auswahl an Künstlerartikeln und Bilderrahmen.