## Presseinformation

**Einsernoten für KESSEL bei der Zufriedenheitsumfrage**

**Kunden loben Produktqualität und Service**

*(Lenting, 8. Juni 2018)* Im vergangenen Jahr untersuchte die Heinze Marktforschung im Auftrag der KESSEL AG die Kundenzufriedenheit der baurelevanten Zielgruppen. Zu diesem Zweck führte das Marktforschungsinstitut insgesamt 354 Telefoninterviews durch. Dabei sprach Heinze 200 Mal mit Verarbeitern und 154 Mal mit Architekten beziehungsweise Planern. „Wir haben die Umfrage durchführen lassen, um ehrliche Rückmeldungen aus der Praxis zu erhalten“, erklärt Reinhard Späth, Leiter Marketing bei der KESSEL AG. Zusätzlich zur generellen Zufriedenheit, welche die Teilnehmer mit der Note 1,7 bewertet haben, konnten die Befragten ihre Meinung zu den Bereichen Angebote und Aufträge, Kundenservice, technische Beanstandungen, Produktqualität sowie Wettbewerbsvergleich äußern.

**Zufriedenstellende Betreuung**

Die erste Anlaufstelle für Verarbeiter und Planer ist in den meisten Fällen der Außendienst. Im Bereich Service erhielten die Mitarbeiter der KESSEL AG von ihnen die Note 1,6. Zudem waren sich beide Teilnehmergruppen mit jeweils 88 Prozent einig, dass die Häufigkeit des Kontaktes mit dem Außendienst genau richtig ist. Das signalisiert, dass KESSEL-Mitarbeiter jederzeit kompetent mit Rat und Tat zur Seite stehen.

**Hohe Produktqualität**

Auch bei der Bewertung der Produkte erzielte der Entwässerungsspezialist gute Ergebnisse. Verarbeiter sowie Architekten und Planer gaben in dieser Kategorie die Note 1,8. Auch das Preis-Leistungsverhältnis sehen viele aufgrund der hohen Produktqualität als sehr gut an. Doch reine Qualität reicht nicht mehr aus, es braucht auch das dazu passende Know-how. Mit den bereitgestellten Produktinformationen und den Seminaren zur Weiterbildung sind die Befragten sehr zufrieden. „Wir freuen uns sehr über die positiven Ergebnisse der Kundenbefragung. Wir ruhen uns aber nicht auf dem Erfolg aus, sondern arbeiten kontinuierlich daran, unsere Produkte weiterzuentwickeln und unsere Services zu optimieren“, ergänzt Späth.

**Rückmeldung aus der Praxis**

„Kontinuierliches Feedback ist unerlässlich, um den aktuellen Stand von Produktion und Vertrieb regelmäßig zu überprüfen und die Qualität von Waren und Dienstleistungen hochzuhalten“, erklärt Späth. „Gleichzeitig gilt es, sich anhand der Rückmeldung von Experten aus der Praxis auf neue Herausforderungen wie die Digitalisierung frühzeitig einzustellen und Strategie sowie Angebot entsprechend anzupassen.“ Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Umfrage, dass sowohl Verarbeiter als auch Architekten und Planer ein positives Bild vom Entwässerungsspezialisten haben, die Produkte ohne Bedenken weiterempfehlen würden und sie zukünftig selbst weiter nutzen möchten.

**Erfahrene Marktforscher**

Die Heinze Marktforschung generiert seit Jahrzehnten eigene Marktdaten und bereitet darüber hinaus externe Daten auf und interpretiert diese. Über Telefoninterviews ist es den Spezialisten möglich, die relevanten Zielgruppen zum Unternehmenseindruck und deren individuellen Bedürfnissen zu befragen.

**Über die KESSEL AG:**

Die KESSEL AG ist deutschlandweiter Marktführer in der Entwässerungstechnik. Das 1963 gegründete Unternehmen hat den Werkstoff Kunststoff in der Entwässerungstechnik etabliert. Heute ist die KESSEL AG ein international agierender Premiumanbieter mit rund 600 Mitarbeitern. Vom Ableiten des Abwassers über dessen Reinigung bis zum Schutz vor Rückstau eines Gebäudes umfasst das Produktspektrum ganzheitliche Systemlösungen für die Entwässerungstechnik.

Nähere Informationen:
KESSEL AG, Bahnhofstraße 31, 85101 Lenting,
Tel. (0 84 56) 27-0, Fax: (0 84 56) 27-1 02, [www.kessel.de](http://www.kessel.de)