

Caritas-Seniorenheim ist Deutschlands Kunden- und Mitarbeiterchampion

Caritas Wohn- und Pflegegemeinschaft St. Josef in Hauzenberg ausgezeichnet

Passau/Hauzenberg/Mainz. „Deutschlands Kundenchampion“ und „Mitarbeiterchampion“ darf sich das Hauzenberger Seniorenheim St. Josef nennen. Zwei Spitzenplätze gab es für die Caritas Wohn- und Pflegegemeinschaft. „Überdurchschnittlich freundlich, fachkompetent und kundenorientiert“ werden die Mitarbeiter in Hauzenberg bewertet. Auch beim Sonderpreis für die besten Mitarbeiterbeziehungen gab es Bestnoten.

„Dass das Seniorenheim St. Josef in beiden Disziplinen mit Bestwerten ausgezeichnet wird, zeigt wie erfolgreiches Mitarbeiter- und Kundenmanagement gehen“, hieß es bei Verleihung durch das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen „forum!“, das F.A.Z.-Institut sowie die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) in Mainz. Die Grundlage bildete eine repräsentative anonyme Kunden- und Mitarbeiterbefragung.

„Bestwerte wohin man schaut“

Der Einrichtungsleiter Franz Hackl und sein Team wissen sich in ihrem täglichen Mühen bestätigt. Denn die „herausragende Kundenorientierung und höchste Zufriedenheit mit Angebot und Qualität der Leistungen“ ist hart erarbeitet. Mit Herzblut schaffen sie diese „überragende emotionale Bindung zu Bewohnern, Angehörigen, und Betreuern“. 96 von 100 möglichen Punkten gab es



„We are the champions“. Das Team der Caritas Wohn- und Pflegegemeinschaft St. Josef in Hauzenberg mit dem Einrichtungsleiter Franz Hackl (r.) freut sich über die Auszeichnung als „Deutschlands Kundenchampion“.

bei der Befragung. Auch die Mitarbeiter selbst zeichnen sich durch hohe Zufriedenheit und Motivation aus. Sie identifizieren sich mit den Werten des Arbeitgebers und wissen sich persönlich für die Senioren verantwortlich; 94 von 100 Punkten. „Das Seniorenheim St. Josef lieferte Bestwerte wohin man schaut“, hieß es als Franz Hackl auf die Bühne gebeten wurde.

Um eine ganzheitliche Unternehmenssicht zu bekommen, stellte sich die C-WPG St. Josef nicht nur dem Urteil ihrer Kunden, sondern auch dem der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Denn mit deren Motivation steht und fällt die Qualität der Kundenbeziehung. Caritasdirektor Michael Endres freute sich

über das eindrucksvolle Ergebnis und gratulierte zu den hervorragenden Auszeichnungen. Er dankte den Mitarbeitern für den Einsatz. Auch Franz Hackl würdigte das respektvolle und vertrauensvolle Miteinander, das letztendlich zu solch einem einzigartigen Ergebnis geführt habe und kündigte an, die Champions-Titel mit den Bewohnern zu feiern.

Kunden zu Fans machen

Die Caritas Hauzenberg spielt, um im Bild zu bleiben, in einer Top-Liga. Bewarben sich doch über 200 Unternehmen von A wie ADAC bis Z wie Zalando um das Zertifikat „Deutschlands Kundenchampion“.

Bei den Großunternehmen mit mehr als 5000 Mitarbeitern sicherte sich die Fluglinie Emirates den 1. Platz, bei den mittelständischen Unternehmen mit 50 bis 500 Mitarbeitern eben die Hauzenberger. So gesehen auf Augenhöhe. „Diesen Unternehmen ist es im besonderen Maße gelungen, Kunden sowohl leistungsmäßig als auch emotional anzusprechen, an sich zu binden und somit zu Fans zu machen“, bestätigte Dr. Gregor Daschmann, der wissenschaftliche Leiter des Wettbewerbes. Wer wisse, was Kunden und Mitarbeiter brauchen, die eigene Stärken ausbaue, könne fokussierte Leistungen erbringen. Die Mitarbeiter seien ein entscheidender Faktor, man spreche vom „Herzblutfaktor“. Nur wer

selbst hinter dem Angebot eines Arbeitgebers stehe, könne dies dem Kunden glaubhaft vermitteln. Wenn Kunden und Mitarbeiter so richtige Fans wie in Sport, Unterhaltung oder Kultur werden, gibt es nicht nur Champions-Titel sondern langfristigen Erfolg.



**Caritas- Seniorenheim
St. Josef**

Kusserstraße 14
94051 Hauzenberg

www.altenheim-hauzenberg.de