

Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen  
(<https://www.presseportal-schweiz.ch>)

---

11.10. 2012

## **Möbel Märki erhält Service Award für Qualität im Kundenservice**

Von Marketing auf Zeit

(Volketswil) Möbel Märki erhält den Service Award 2012 der Smart Concept AG für herausragende Leistungen in der Kundenservicequalität. Durch Testberatungen prüfte die Smart Concept AG die Erfüllung verschiedener Standards im Bereich Servicequalität und Kundenorientierung.

Möbel Märki positioniert sich als professionelles Einrichtungs-Fachgeschäft, das für seine Kundschaft unter dem Motto „das märki mir“ Wohnbilder schafft und ausserordentliche Leistungen erbringt. Die auf Servicequalität spezialisierte Smart Concept AG hat im ersten Halbjahr 2012 die Möbel Märki Filialen mit einem umfassenden Mystery Shopping Programm getestet. Geprüft wurde die Erfüllung der vorab gesetzten Standards bezüglich Servicequalität und Kundenorientierung. Dabei führten die Testkäufer der Smart Concept AG über mehrere Monate hinweg eine repräsentative Anzahl Testbesuche in allen Filialen durch. Möbel Märki erreichte ein Resultat von über 80 Prozent und überzeugte mit guten Beratungsleistungen und einer hohen Kundenservicequalität. Bei der Präsentation der Ergebnisse nahmen Roger Märki, Unternehmensleiter der Möbel Märki AG, und Patrick Saner, Verkaufsleiter, die Auszeichnung entgegen.

Service Award: neutral, differenziert und repräsentativ.

Der Service Award wird durch die Smart Concept AG im Rahmen ihrer Kundenprojekte vergeben. An in der Schweiz tätige Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit direktem Kontakt zu Privatkunden (B2C). Durch Mystery Research beurteilt Smart Concept persönliche, telefonische oder schriftliche

Kundenkontaktpunkte der Gesamtunternehmung oder eines Unternehmensbereiches. Das praxiserprobte Testverfahren läuft über eine bestimmte Zeitdauer mit einer repräsentativen Stichprobengrösse. Geprüft werden die relevanten Qualitätskriterien aus Kundensicht. Erreicht das Unternehmen die vorab definierten Zielwerte, so erhält es den Service Award für ein Jahr. Die Smart Concept AG will ihre Aktivitäten rund um den Service Award ausbauen. Mit der Vision und dem Ziel, eine breit abgestützte, anerkannte und unabhängige Plattform für gelebte und geprüfte Kundenservicequalität zu schaffen. [www.service-award.ch](http://www.service-award.ch)

### **Über die Organisation:**

Die Smart Concept AG ist ein inhabergeführtes Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für Fragestellungen und Problemlösungen rund um erfolgreiche Kundenbeziehungen im Handel und Dienstleistungsbereich. Smart Concept arbeitet mit Kunden- oder Mitarbeiterbefragungen, Mystery Shopping, Mystery Calling oder Mystery Mailing und berät Unternehmen im Bereich Organisationsentwicklung und Prozessoptimierung. Renommierete nationale und internationale Firmen gehören zu den Kunden von Smart Concept. Das 2003 gegründete Unternehmen mit Sitz in Volketswil ZH beschäftigt 10 Mitarbeitende am Hauptsitz sowie über 2'500 Testkunden auf Auftragsbasis in der ganzen Schweiz. [smartconcept.ch](http://smartconcept.ch)

### **Pressekontakt:**

Smart Concept AG  
David Meloni  
Grabenwisstrasse 3  
CH-8604 Volketswil  
Telefon 044 980 43 43  
Fax 044 980 43 46

[info@smartconcept.ch](mailto:info@smartconcept.ch)  
[www.smartconcept.ch](http://www.smartconcept.ch)

### **Kategorie**

Handel & Finanzen & Wirtschaft

---

**Source URL:** <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/moebel-maerki-erhaelt-service-award-fuer-qualitaet-im-kundenservice>