

# Firma O. Lück als „Premium- Handwerker“ zertifiziert und ausgezeichnet!

**Gevelsberg.** Die Firma O. Lück, als Fachbetrieb für Heizungs-, Sanitär- & Klimatechnik ist seit über 145 Jahren für Privat- und Geschäftskunden in der Region tätig – und das zur vollsten Zufriedenheit ihrer Kunden.

Das Unternehmen mit rund 14 Mitarbeitern hat sich Anfang des Jahres dafür entschieden, sich durch den Europäischen Leistungsverband der Heizungs- und Sanitärbranche, Erfolgswelt Handwerk e.V., zertifizieren zu lassen. Hierbei wurde das Unternehmen mittels eines strengen Vorgaben-Audits, nach wichtigen Kriterien geprüft. Hierzu gehören unter anderem die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter mit entsprechendem Nachweis der stetigen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, die Fachkompetenz in der Beratung und Planung, die fachgerechte und saubere Ausführung der Arbeiten, die Einhaltung von Terminzusagen und die Qualität der Ausführung.

Ein weiterer sehr wichtiger Baustein der Zertifizierung bildet eine permanente Kundenzufriedenheitsanalyse, welche in Kooperation mit einem namenhaften Institut für Kundenzufriedenheit, der Service-Inspektor GmbH mit Sitz in München, durchgeführt wird. Hierbei erhält jeder Kunde der Firma O. Lück nach Abschluss der durchgeführten Arbeiten eine Befragungsunterlage, mit welcher er die Leistungen und Qualität des Handwerksbetriebes, aus seiner Sicht, bewerten kann.

Die Befragung erfolgt anonym und der Kunde beurteilt seine eigenen Erfahrungen anhand von insgesamt 30 Punkten und hat Gelegenheit Lob, Kritik und Anregungen an die richtige Adresse zu bringen. Auch nach erfolgter Zertifizierung ist das Unternehmen verpflichtet, die Kundenzufriedenheitsbefragung für 2 Jahre weiterzuführen, um sicher zu stellen, dass die Qualität permanent aufrechterhalten bzw. nochmals gesteigert wird.

Oberstes Ziel der Firma O. Lück ist es, die Kunden rundum zufrieden zu stellen und den erteilten Auftrag von Beginn an bis hin zur Fertigstellung perfekt abzuwickeln. Projekte, wie beispielsweise Badsanierungen, sollen für den Kunden zu einem Erlebnis werden und lange Zeit Freude bereiten.

„Nur durch stetige Weiterentwicklung von Leistungen und Servicequalität und Berücksichtigung der Kundenwünsche in der Unternehmensphilosophie ist eine permanente Steigerung der Kundenzufriedenheit möglich“, unterstreicht Oliver Lück, Geschäftsführer des Unternehmens.

Aufgrund der beispielhaften und konsequenten Kundenorientierung spiegelt sich eine derart herausragende positive Bewertung in Form der Kundenbewertung mit 4,4 von 5 Sternen wider.

Erfolgswelt Handwerk e.V., vertreten durch den Vorstand Herrn Andreas Nawrocki, übergibt das Zertifikat mit Auszeichnung für die herausragende Leistung des Unternehmens an die Geschäftsleitung der Firma O. Lück, Herrn Oliver Lück.

Das Unternehmen ist somit berechtigt das Siegel PREMIUM-HANDWERKER für 2 Jahre zu verwenden. Für bestehende und potentielle Kunden des Unternehmens bedeutet dies, dass sie hier eine besonders gute Leistung unter Einsatz modernster Technik und besten Produkten zu einem angemessenen und fairen Preis-/Leistungsverhältnis erwartet.