



MOCK[®] -
Qualitäts-Zertifikat
für
Firma

Johannes Heine
GmbH
04668 Grimma

Dieses Zertifikat bestätigt die Teilnahme an den
Standards des internen

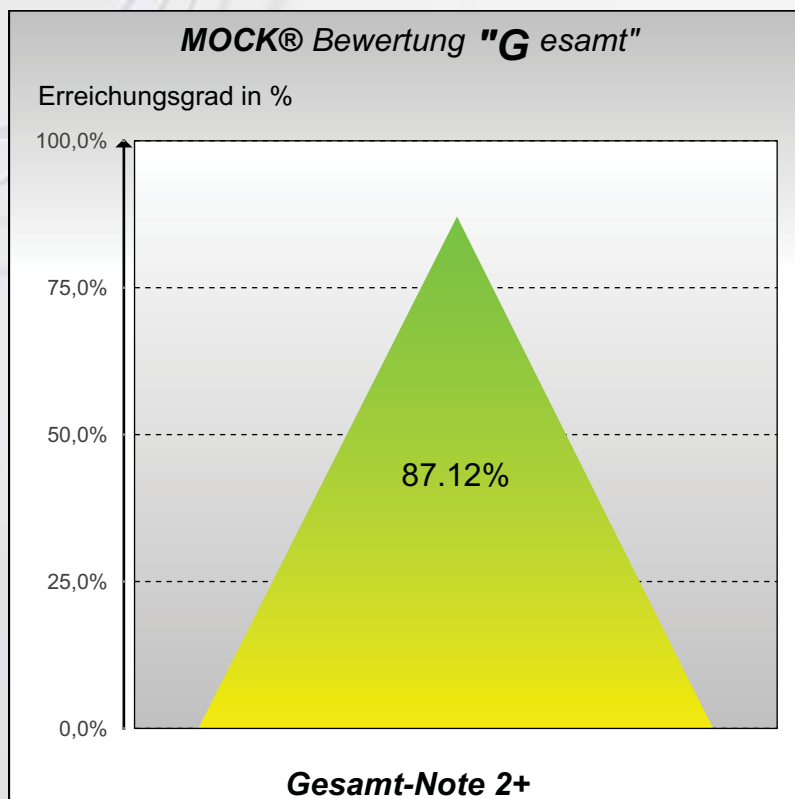
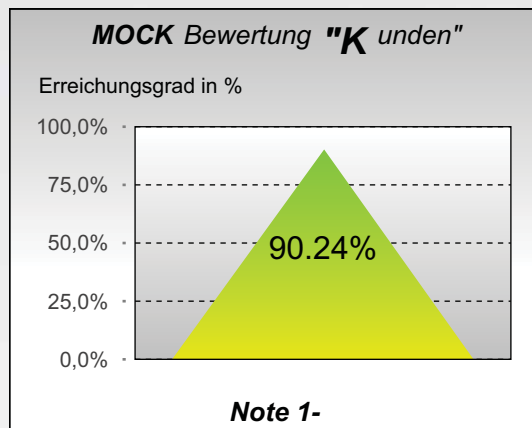
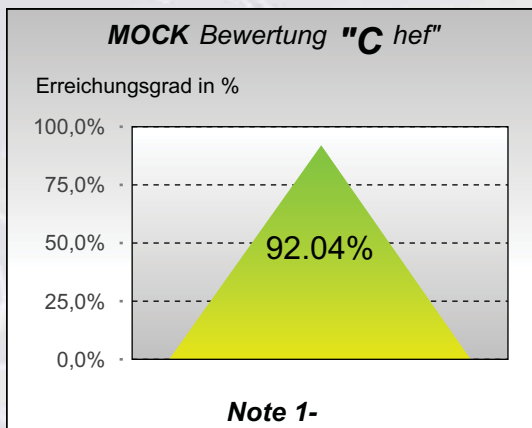
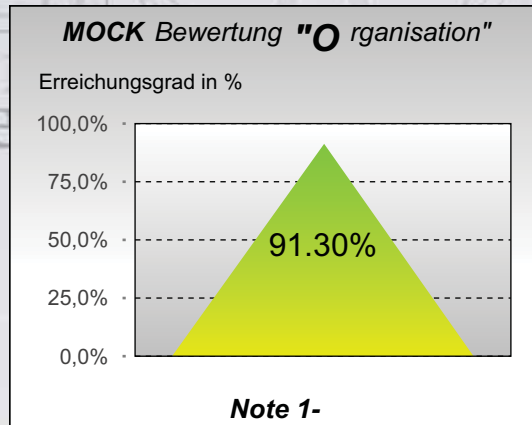
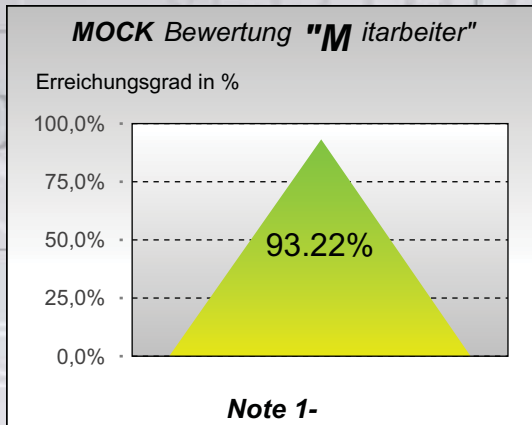
MOCK[®]-Qualitätsmanagement-Systems
der Kooperation
"100 TOP-Dachdecker
Deutschland"

Klaus Bröker

EFQM[®] - Assessor
(European Foundation for
Quality-Management)

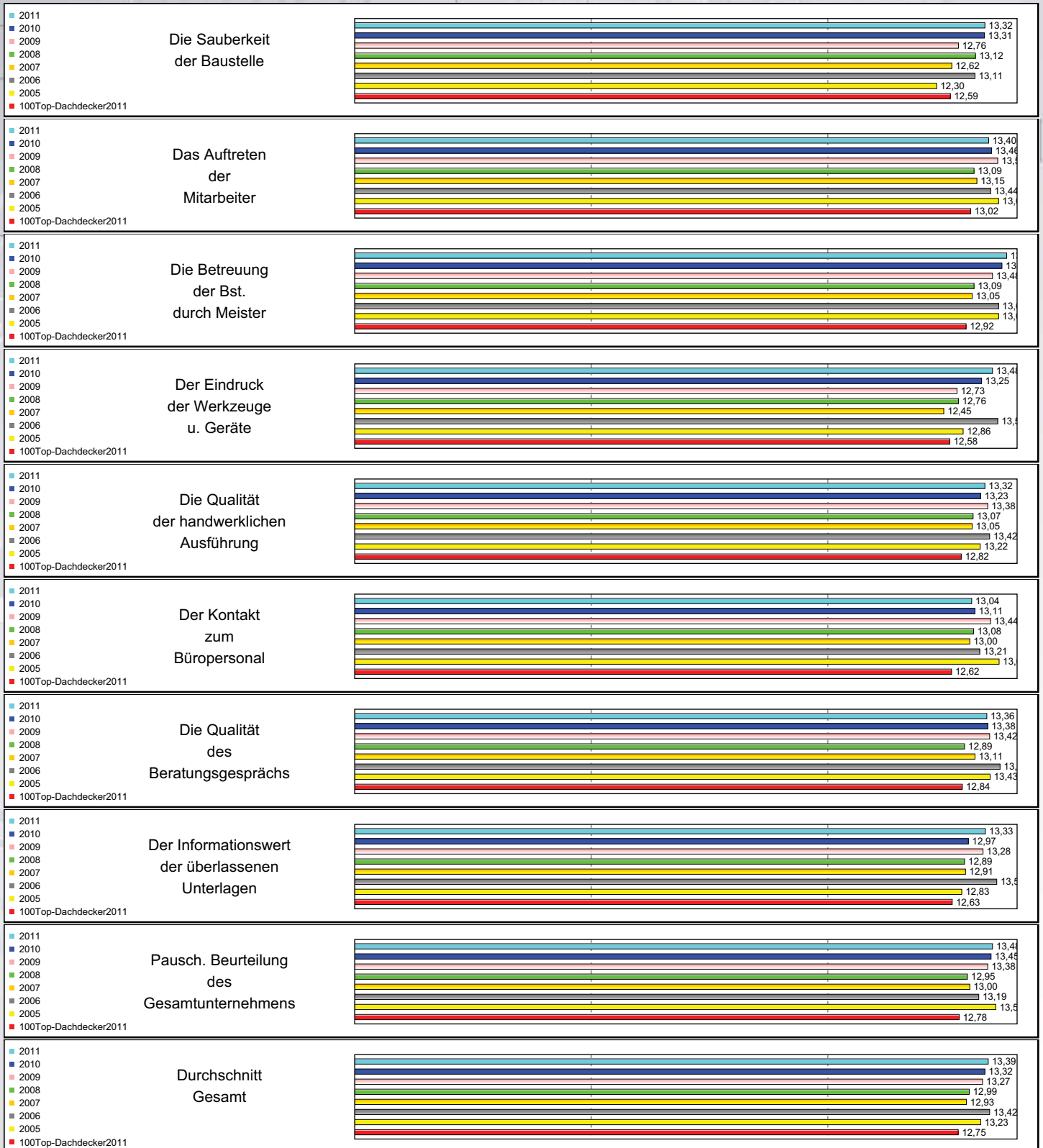
Diese **"100TOP-Kompetenz-Pyramide®"** wurde von der Unternehmensberatung
"100TOP-Dachdecker Deutschland GmbH" erstellt.

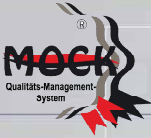
Grundlage sind die von den Kunden eingesandten Kundenbefragungsbögen, anonymen
Mitarbeiterbefragungen und Bewertungen durch die Geschäftsleitung



Kunden-Qualitätsdiagramm Heine

Die Ergebnisse wurden aus insgesamt 409 Kundenbeurteilungen ermittelt





MOCK®-Qualitätsmanagement-System 100 TOP-Dachdecker Deutschland Was ist „MOCK®“

Liebe Bauherrin,
lieber Bauherr,

„Das kannst du halten wie ein Dachdecker“ – diesen Spruch kennt jeder. Anders als ähnliche Redensarten, die Maurern Pünktlichkeit bescheinigen oder Schornsteinfeger zu Glücksbringern machen, schwingt bei der Erstgenannten allerdings ein negatives Vorurteil mit: Dachdecker halten's nicht so genau. Um sich von diesem Image abzuheben, wurde das 100TOP-Konzept 1997 einem kleinen Kreis von Dachdeckerbetrieben vorgestellt, und die Gründung der Kooperation 100TOP-Dachdecker Deutschland beschlossen.

Mit der 100TOP-Zertifizierung nach unserem branchenweit einzigartigen Qualitätsmanagement-System MOCK® bieten die 100 TOP-Dachdeckerbetriebe ihren Kunden einzigartigen Service als Zusatznutzen. Die Basiswerte Zuverlässigkeit, Sicherheit, Vertrauenswürdigkeit und Knowhow stehen im Mittelpunkt ihrer Arbeit. Zudem bietet die 100 TOP-Dachdecker-Zentrale in Werne fortlaufend attraktive Weiterbildungsangebote und Erfahrungs-Kreise für Chefs, Betriebsleiter, Büro- und gewerbliche Mitarbeiter der Mitgliedsunternehmen. „Lernen von den Besten“ ist der Kernanspruch untereinander.

All dies hat nur ein Ziel: Noch stärkere Orientierung an den Bedürfnissen des Kunden. Er wird daher bei allen Weiterbildungs- und Optimierungsmaßnahmen in den Mittelpunkt gerückt. Professionelle Kundenorientierung als Marketinginstrument: Darauf setzen wir. Permanente Vergleiche der aktuellen Auswertungsergebnisse zeigen jedem Kooperationsmitglied, auf welchem Stand es sich zurzeit befindet - wo eventuelle Verbesserungen erforderlich sind.

Der Erfolg zeigt sich in der Zufriedenheit: 30.000 Kundenbefragungen bescheinigen, dass die 100 TOP-Dachdecker-Mitgliedsbetriebe ihre Kunden in ganz Deutschland mit ihrer Arbeit in hohem Maße überzeugen. Entdecken auch Sie das Mehr an Leistung, das Ihnen Ihre 100 TOP-Dachdecker bieten können. Unser umfangreiches QM-System MOCK® mit dem Anspruch besonderer Kundennähe, für das wir stehen, haben wir in diesem Zertifikat für Sie zusammengefasst. Weitere Informationen erhalten Sie auch auf unserer Webseite:

www.100top-dachdecker.de

Vielen Dank für Ihr Vertrauen!

Ihr

Klaus Bröker
Geschäftsführer