

# Hörgeräte Dr. Timmel ist TOP-100-Akustiker!

Die in Neustrelitz und Umland bekannte Firma ist für ihr fortwährendes Bemühen um höchste Dienstleistungsqualität mit dem branchenweit bedeutenden Preis „TOP-100-Akustiker“ ausgezeichnet worden. Wir besuchten den Inhaber, Dr.-Ing. Roland Timmel, und befragten ihn zu dieser Auszeichnung. Dazu Dr. Timmel: „Nun, zuerst möchte ich natürlich sagen, dass wir uns über diese Auszeichnung sehr gefreut haben. Sie ist ja nicht nur für mich als Inhaber eine Bestätigung der eige-

nen Arbeit, sondern auch eine starke Motivation für unsere Mitarbeiter.

Im Detail erfährt man natürlich nie, wie wir bewertet wurden. Es wurden sehr viele Maßnahmen zur Kundenorientierung z.B. Werbung, Dekoration, behindertengerechte Ausstattung, Kunden-Betreuungsmaßnahmen, Telefonverhalten, Weiterbildung usw.

aber auch zur technischen Ausrüstung abgefragt.

Zuerst wollte ich angesichts der vielen Fragebögen nicht mitmachen. Als ich mich dann aber darangesetzt habe, fand ich die ganze Angelegenheit doch sehr interessant, weil sie mich zwang, sehr viele Aspekte unseres betrieblichen Wirkens zu reflektieren.

Da wir im Jahr 2008 im Rahmen

unserer Zertifizierung nach DIN ISO 9001 ein betriebliches Qualitätsmanagementsystem eingeführt hatten, stellte ich fest, dass wir viele in dem Wettbewerb angesprochene Dinge schon seit längerem fest in unsere betrieblichen Abläufe integriert haben. Insofern war ich schon frohen Mutes, dass wir bei dem Wettbewerb TOP-100-Akustiker gut abschneiden werden“.

