**Fokus auf Service- und Prozessqualität zeigt Wirkung: Zufriedenheit der Bien-Zenker Bauherren weiter gestiegen**

**Umfrage bescheinigt Bien-Zenker sehr hohe Kundenzufriedenheit:**

**95 Prozent Weiterempfehlungsquote**

**Schlüchtern, 13. September 2017 +++** Diese Weiterempfehlungsquote ist nahezu perfekt: 95 Prozent der Bien-Zenker Bauherren würden anderen Hausbauinteressenten den hessischen Fertighaushersteller weiterempfehlen. „Diese Fürsprache zufriedener Bauherren, ist die tollste Werbung, die wir haben können“, freut sich Friedemann Born, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb bei Bien-Zenker, über das Ergebnis der jüngsten Kundenzufriedenheitsbefragung. Eine beachtliche Steigerung um vier Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Besonders zufrieden zeigten sich die Bauherren in den für das Bauvorhaben entscheidenden Kategorien Planung, Bemusterung, Auftragsabwicklung, Montage, Innenausbau und Beratung. Hier gaben Sie dem Unternehmen mit Sitz in Schlüchtern nach dem Schulnotensystem die Gesamtnote 1,8. Das ist eine Verbesserung um ein Zehntel gegenüber dem Vorjahresergebnis.

„Dieses Zehntel bedeutet uns sehr viel“, sagt Born. „Wir arbeiten ständig auf allen Ebenen daran, unseren Kunden das für sie perfekte Haus zu bauen und den gesamten Bauprozess für sie so angenehmen wie möglich zu machen. Dass wir uns dem unmittelbaren Urteil unserer Kunden nach verbessert haben, unterstreicht den Erfolg unserer bisherigen Arbeit.“ Aber das Ziel sei nicht nur, die Kunden zufriedenzustellen, sondern sie zu begeistern, führt Born weiter aus. Deshalb betrachte er das diesjährige Ergebnis als positiven Zwischenbericht. Denn, „Klar ist: Wir wollen einhundert Prozent begeisterte Kunden!“

Sven Keller, Leiter des Marketings bei Bien-Zenker, ergänzt: „Wir haben vor zwei Jahren damit begonnen viele Dinge umzukrempeln. Wir haben interne Prozesse auf den Prüfstand gestellt und optimiert, wir haben unsere Infomaterialien überarbeitet und wir haben natürlich die Entwicklung und Fertigung unserer Häuser ständig weiter verbessert. Das zeigt jetzt Wirkung.“ Für die Kundenzufriedenheitsstudie wurden 120 Bauherren befragt, deren Häuser zwischen Januar und August 2016 aufgestellt wurden und die somit bereits ein Jahr in ihrem neuen Haus wohnen.

((Text: ca. 1.980 Zeichen inkl. Leerzeichen ohne Überschrift))

---

Bildunterschriften

Bien-Zenker\_Infografik-Kundenzufriedenheit-2017.jpg: Von Jahr zu Jahr besser: Bien-Zenker steigert kontinuierlich die Kundenzufriedenheit

Bien-Zenker\_CONCEPT-M154.jpg: Das ideale Haus und perfekter Service: So werden Bauherren glücklich gemacht

Bien-Zenker\_Friedemann-Born\_Vertrieb.jpg: Friedemann Born, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb bei Bien-Zenker

Bien-Zenker\_Sven-Keller\_Marketing.jpg: Sven Keller, Leiter Marketing bei Bien-Zenker

---

**Über Bien-Zenker**

Die Bien-Zenker GmbH zählt zu den größten Fertighausherstellern in Europa. Das Unternehmen kann mit rund 80.000 gebauten Häusern und einer über 110-jährigen Unternehmensgeschichte auf eine breite Erfahrung im Holzfertighausbau zurückgreifen. Das mittelständische Hausbauunternehmen beschäftigt über 600 Mitarbeiter und erzielte 2016 einen Umsatz von rund 144 Millionen Euro. Bien-Zenker ist mit eigenen Vertriebsstützpunkten in ganz Deutschland sowie in der Schweiz und den Beneluxländern vertreten. Die Häuser von Bien-Zenker bieten eine technisch größtmögliche Energieeffizienz. Die individuell gestaltbaren Häuser werden in unterschiedlichen Baustilen gefertigt, die auf die mittleren bis gehobenen Preisklassen ausgerichtet sind. Alle Häuser der Marke werden im eigenen Hausbauwerk im hessischen Schlüchtern gefertigt. Sie unterliegen den hohen Qualitätsanforderungen der Qualitätsgemeinschaft Deutscher Fertigbau.

[www.bien-zenker.de](http://www.bien-zenker.de/)

**UNTERNEHMENSKONTAKT: PRESSEKONTAKT (Unternehmenskommunikation):**

Bien-Zenker GmbH oelenheinz+frey GmbH

Sven Keller Christian Konzack

Am Distelrasen 2 Hauptstraße 161

36381 Schlüchtern 68259 Mannheim

Telefon: +49 6661 98-236 Telefon: +49 621 8410-161

E-Mail: presse@bien-zenker.de E-Mail: [c.konzack@division.ag](mailto:c.konzack@division.ag)

Der Abdruck von Text und Bildern – mit dem Bildnachweis "Bien-Zenker" – ist honorarfrei.

Über zwei Belegexemplare freuen wir uns.

Bitte an:

Bien-Zenker GmbH, Am Distelrasen 2, 36381 Schlüchtern

und

Oelenheinz & Frey, Hauptstraße 161, 68259 Mannheim

Herzlichen Dank!