Bien-Zenker macht Kunden zu Fans der eigenen Marke

Auszeichnung als „Deutschlands Kundenchampion 2020“ bescheinigt Bien-Zenker hervorragenden Erfolg bei der Kundenbindung

**Schlüchtern, 2. Juni 2020 +++** Bien-Zenker ist einer von „Deutschlands Kundenchampions 2020“. Ausgezeichnet wurden Unternehmen, die es besser als ihre Mitbewerber schaffen, Kunden zu begeistern und zu Fans ihrer Marke zu machen. „Gerade unter den aktuell schwierigen Bedingungen sind unsere Fans als Markenbotschafter wichtiger denn je“, sagt Friedemann Born, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb bei Bien-Zenker. „Wir arbeiten schon lange daran, neben der Präsenz vor Ort auch über die digitalen Kanäle einen engen Kontakt zu unseren Interessenten und Bauherren aufzubauen und zu halten. Dieses Jahr haben wir das noch einmal forciert: Wir haben unsere App Bien-Zenker Service Center eingeführt, die Online-Beratung eingerichtet und gerade haben wir erstmals den Hausbau-Infotag als Live-Stream online abgehalten. Die Fürsprache unserer begeisterten Bauherren ist aber trotz des Erfolgs all dieser Maßnahmen durch nichts zu ersetzen.“ Neben großen nationalen und internationalen Marken schaffte es Bien-Zenker als einziger Vertreter der Hausbau-Branche, in den Kreis der Kundenchampions vorzustoßen. Mit seiner Leidenschaft für das individuell perfekte Haus, gepaart mit Leistung und Service gelingt es Bien-Zenker seine Kunden glücklich und damit zu Fans zu machen. Für die dreizehnte Verleihung der Auszeichnung verzichteten das F.A.Z.-Institut, die Deutsche Gesellschaft für Qualität sowie das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen 2HMforum als Veranstalter in diesem Jahr auf die sonst übliche feierliche Verleihung.

Grundlage für die Auszeichnung „Deutschlands Kundenchampions“ ist eine Kundenbefragung mit knapp 23.000 Kundeninterviews. Der Kern der Studie ist das“Fan-Prinzip“, das die relevanten Kriterien für den Unternehmenserfolg abbildet. Erfolgreich ist demnach, wer mit einer ganzheitlichen Sicht auf alle Unternehmensbereiche und ‑prozesse ein herausragendes Kundenbeziehungsmanagement auf die Beine stellt. Beim Fan-Prinzip wird in fünf Kundengruppen unterschieden: Fans, Sympathisanten, Söldner, Gefangene und Gegner. Mit 53 Prozent Fans und Sympathisanten offenbarten deutlich über die Hälfte der befragten Kunden eine enge Bindung an die Marke Bien-Zenker.

„Die erneute Auszeichnung als Kundenchampion zeigt: Die Investitionen in die verstärkte Kommunikation mit unseren Interessenten und Kunden zahlt sich aus“, freut sich Sven Keller, Leiter des Marketings bei Bien-Zenker. „Wir beginnen den Dialog mit unseren Interessenten früher, sind noch intensiver im Austausch und halten den Kontakt mit den Bauherren auch über die Fertigstellung des Hauses hinaus, um sicherzustellen, dass wir länger positiv im Gedächtnis bleiben. Das sind entscheidende Faktoren, wenn es darum geht, dass sie uns weiterempfehlen. Wie echte Fans eben.“

((Text: ca. 2.360 Zeichen inkl. Leerzeichen ohne Überschrift))

**Bildunterschriften**

Bien-Zenker-Kundenchampion2020.jpg: Bien-Zenker macht aus Kunden mit Service und Leistung echte Fans, die die Marke weiterempfehlen

Portrait-Friedemann\_Born.jpg: Friedemann Born, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb 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 114-jährigen Unternehmensgeschichte auf eine breite Erfahrung im Holzfertighausbau zurückgreifen. Das mittelständische Hausbauunternehmen beschäftigt über 600 Mitarbeiter. Bien-Zenker ist mit eigenen Vertriebsstützpunkten in ganz Deutschland 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. Bien-Zenker zählt darüber hinaus zu den innovativsten Unternehmen der Branche. Als erster Fertighaus-Anbieter hat Bien-Zenker eine App entwickelt, mit der Bauherren den Status ihres Bauprojekts, die Bauunterlagen und den direkten Draht zu ihrem Hausbauteam immer in der Tasche haben.

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

[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 Werbeagentur GmbH, Hauptstraße 161, 68259 Mannheim

Herzlichen Dank!