



100 TOP-Dachdecker Deutschland GmbH, Schottlandstr. 7, 59368 Werne

Rolf Könsen Bedachung
GmbH
Reiterstr. 3

28307 Bremen



Klaus Bröker

**Unternehmensberatung
Marketing- und
Verkaufstraining**

Telefon 02389 - 53 28 41
Telefax 02389 - 53 29 17
Mobil 0170 – 182 53 28

www.100top-dachdecker.de
info@100top-dachdecker.de

59368 Werne, den 31.12.2014

MOCK-Qualitäts-Management-System

Sehr geehrter Herr Könsen,

im Rahmen Ihrer Mitgliedschaft in unserer Kooperation sind Sie in das interne Qualitäts-Management-System „MOCK“ eingebunden.

Wie Sie aus dem Zertifikat entnehmen können, zeigen eine Vielzahl von Parametern dieses Systems Ihren aktuellen Qualitätsstand, die jährlichen Veränderungen und den Vergleich zu allen anderen Mitgliedern. Basis hierfür sind Ihre den Ausgangsrechnungen beigelegten Kunden-Befragungsbögen, anonym ausgefüllten Mitarbeiter-Befragungsbögen, von unserer 100 TOP-Zentrale selbst durchgeführten Mitarbeitergespräche und diversen internen Seminare sowie Betriebsvergleiche.

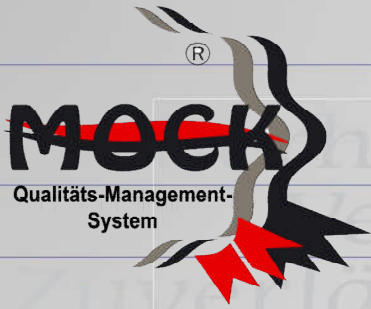
Als Mitglied unserer Kooperation unterziehen Sie sich freiwillig diesen zusätzlichen Qualitätskriterien und den damit verbundenen Umsetzungspflichten. Bereits diese Vorgehensweise bestätigt Ihnen Ihren überdurchschnittlichen Anspruch an die Qualität und Unternehmensführung.

Wir wünschen Ihnen eine harmonische Zusammenarbeit und verbleiben mit den besten Grüßen aus der 100 TOP-Kooperations-Zentrale

Ihr

Klaus Bröker
& Team

Anlagen: MOCK®-Qualitäts-Zertifikat
Bewertung: Mitarbeiter; Organisation; Chef; Kunden und Gesamt



MOCK[®] -

**Qualitäts-Zertifikat
für
Firma**

Rolf Könsen Bedachung

GmbH

28307 Bremen

Dieses Zertifikat bestätigt die Teilnahme an den
Standards des internen

**MOCK[®]-Qualitätsmanagement-Systems
der Kooperation**

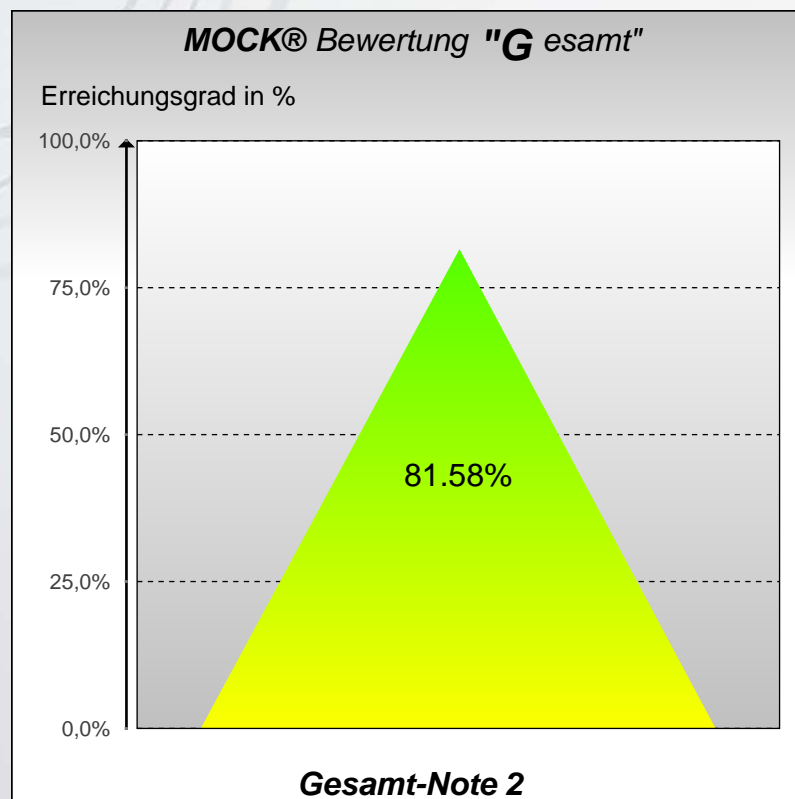
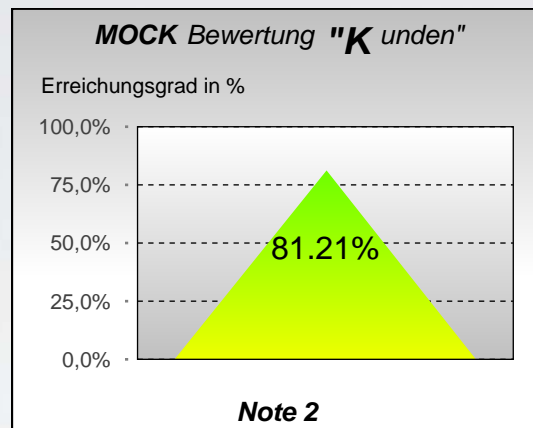
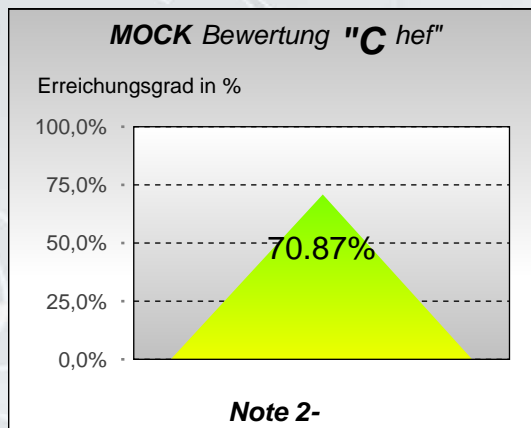
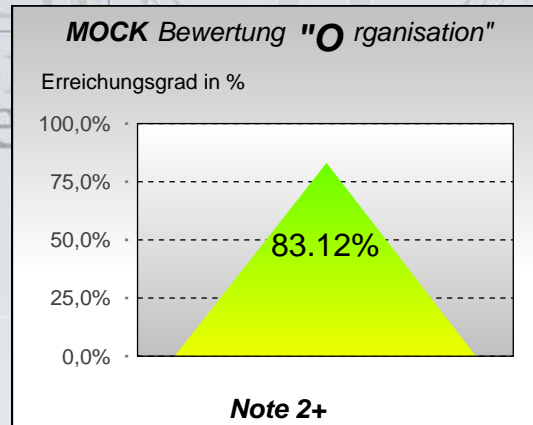
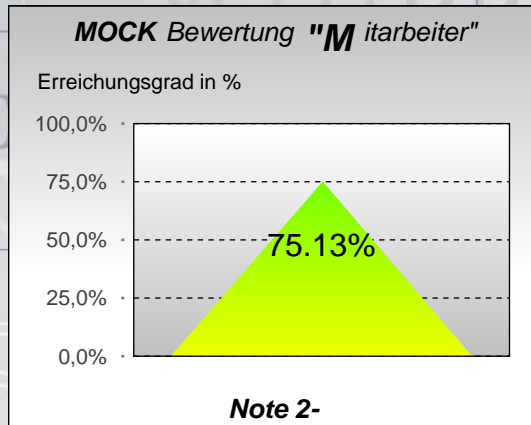
**"100 TOP-Dachdecker
Deutschland"**

Klaus Bröker

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

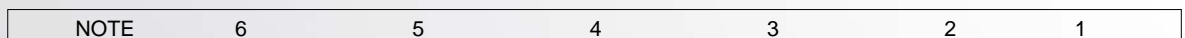
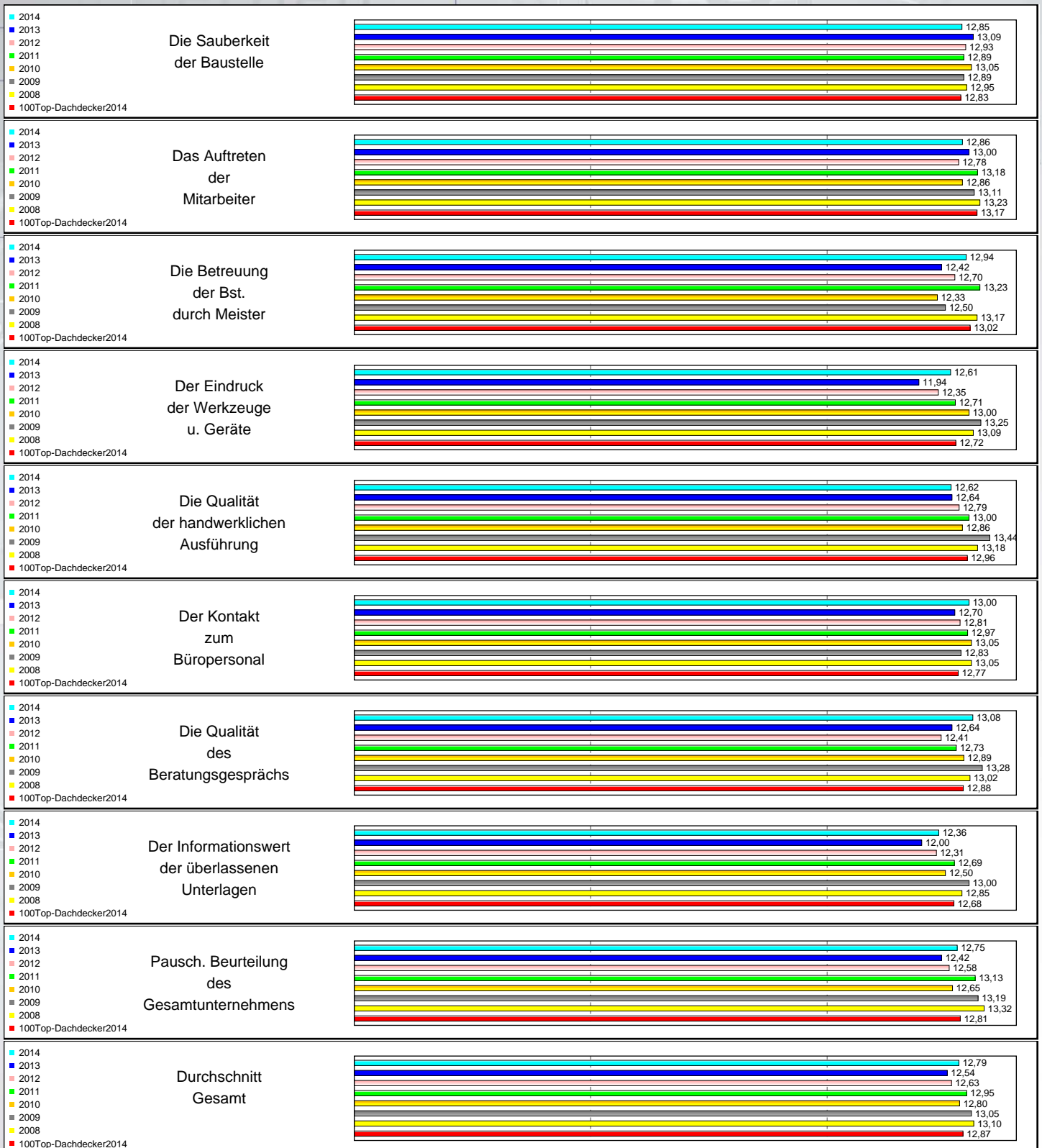
Diese "100TOP-Kompetenz-Pyramide®" wurde von der Unternehmensberatung
"100TOP-Dachdecker Deutschland GmbH" erstellt.

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



Kunden-Qualitätsdiagramm Könsen

Die Ergebnisse wurden aus insgesamt 275 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