

Deutscher Servicepreis 2018

Prämierter Service

PREISTRÄGER FINGERHAUS gewann den Deutschen Servicepreis 2018 als bester Fertighausanbieter. Dank optimaler Kundenbetreuung vom ersten Spatenstich bis zur Schlüsselübergabe.

Fertighäuser liegen im Trend. Während die Anzahl der Baugenehmigungen insgesamt sinkt, steigt sie für Fertighäuser an. Clevere Bauherren suchen sich einen kompetenten und zuverlässigen Baupartner. FingerHaus dient als solch starker Partner. Das nordhessische Unternehmen, das dieses Jahr 70 Jahre Jubiläum feiert, ist einer der größten deutschen Hersteller von Häusern in Holzfertigbauweise. Bundesweit unterhält FingerHaus 25 Musterhäuser und 28 Beratungsbüros. Mehr als 13 000 Häuser hat FingerHaus bereits erbaut – jedes davon ein individuell geplantes Unikat. „Das Haus von der Stange gab es bei uns nie“, sagt Geschäftsführer Dr. Mathias Schäfer (siehe auch Interview rechts).

Preisverdächtiger Hatrick

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat erneut im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Servicequalität kritisch unter die Lupe genommen. 25 Unternehmen waren in der Kategorie „Bauen und Heimwerken“ beim Deutschen Servicepreis 2018 nominiert. Einer der Preisträger ist FingerHaus. Der Fertighausanbieter konnte damit seine zweimal zuvor errungenen Studientestsiege aus 2015 und 2017 untermauern, in denen die „Beratung vor Ort“ und „Service per E-Mail“ top waren.



Traumhaus: Damit der Traum vom Haus kein Alptraum wird, ist Kundenservice entscheidend



Fotos: FingerHaus, Katharina Jaeger

Interview



Klaus Cronau,
seit 2005 Geschäfts-
führer der Finger-
Haus GmbH



Dr. Mathias Schäfer,
seit 2007 Geschäfts-
führer der Finger-
Haus GmbH

Welche Art von Häusern bauen Sie für Ihre Kunden?

Mathias Schäfer: Das Haus von der Stange gab es bei uns nie. Wir bauen jährlich etwa 700 Häuser. Natürlich gibt es wiederkehrende Wünsche. Diese versuchen wir in optimalem Verhältnis von Preis und Leistung umzusetzen und haben daraus ganze Baureihen und Architekturkonzepte entwickelt. Wenn ein Kunde bereits konkrete Vorstellungen hat, ist die Planung fertig. Die Ersparnis im Bauprozess geben wir weiter, selbst wenn es noch kleinere Änderungen im Grundriss oder bei der Außengestaltung und Fensteranordnung gibt. 25 bis 30 Prozent unserer Häuser entwickeln und bauen wir gemeinsam mit unseren Bauherren völlig individuell.

Welchen Stellenwert hat Service beim Fertighausbau?

Mathias Schäfer: Unsere Beratung und die Koordination des Hausbaus durch unsere Experten sind entscheidend für den Erfolg eines jeden Fertighausprojekts. Denn neben der Bauqualität sorgen gerade diese Serviceleistungen dafür, dass die „Räder“ von der Planung bis zur Übergabe eines Fingerhauses optimal ineinandergreifen. FingerHaus hat sich dieses Know-how über Jahrzehnte erarbeitet und entwickelt die Unterstützung unserer Bauherren durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die dafür nötigen Kompetenzen ständig weiter.

Wie leben Sie Kundenorientierung?

Klaus Cronau: Die Abstimmung der Einzelprozesse, das heißt vom Vertragsabschluss bis zur Hausübergabe, orientiert sich an den Bedürfnissen jedes einzelnen FingerHaus-Kunden. Hierzu wird der Bauherr auf der einen Seite intensiv und individuell betreut und ihm auf der anderen Seite über diese Betreuung in den einzelnen Bauphasen sowie über eine individualisierte Kundenplattform eine Informations- und Kostensicherheit geboten. Auch nach der Hausübergabe steht dem Kunden ein Team von Ansprechpartnern zur Seite, sofern er Fragen zu seinem individuellen FingerHaus hat. Die Zufriedenheit eines jeden FingerHaus-Kunden steht bei uns im Fokus, und diese erreicht man ausschließlich durch die Nähe zum Bauherren selbst.

FingerHaus

Gründung Der 1820 gegründete Zimmerbetrieb Finger baute 1948 das erste Fertighaus **Firmensitz** Frankenberg, Hessen **Geschäftsfeld** Planung und Bau von Ein- und Mehrfamilienhäusern in Holzbauweise, Umbau, Anbau **Mitarbeiter** 732 (2017) **Jahresleistung** 173 Mio. Euro (2017)