

DATUM/DATE  
DEZEMBER 2004

NR./NO.  
73/2004

**Gut, stabil und global:**

**Kunden schätzen faire Unternehmenskultur der Dräger Safety**

Zwei Jahre nach der ersten Weltstudie zur Kundenzufriedenheit im Dräger-Safety-Konzern zeigen die Ergebnisse der nun durchgeführten zweiten Befragung auf der Basis von erneut mehr als 2000 Antworten durchgängig positive internationale Entwicklungen auf. Aus einer Vielzahl bemerkenswerter Kennwerte zur Zufriedenheit, die in diesem Zusammenhang landläufig gemessen werden, ragen im Zeitvergleich besonders weitere Verbesserungen bei Kriterien wie

- Qualität der Kontakte mit Dräger Safety,
- Aspekte des Zeit- und Liefermanagements,
- Bereitstellung und Regelmäßigkeit allgemeiner oder individueller Informationen,
- Empfehlungen des Hersteller- bzw. Lieferantennamens durch Kunden an Dritte,
- globaler Bekanntheitsgrad der Produkte und Sortimente und
- erlebte Kompetenz und Zuverlässigkeit in Beratung und Betreuung heraus.

Der Mensch hinter der Technik

Kundenorientierung ist mittlerweile integrierter Bestandteil angestrebter weltweiter Dräger Safety Standards und darf als Gesamtwert bei einer Verbesserung um 10 Prozent global jetzt als noch konsequenter und langfristig angelegter bezeichnet werden. Es zeigte sich wiederholt, dass vor allem Fairness im Umgang miteinander hierbei an allen Punkten der Wertschöpfungskette bzw. in der gesamten Ausgestaltung

SEITE/PAGE 2

DATUM/DATE  
DEZEMBER 2004

NR./NO.  
73/2004

einer Beziehung zum eigentlichen und wahren Kundennutzen erwächst.

Die Kundeninteressen und –wünsche haben sich zuletzt nur unwesentlich verschoben. Es sind dies weiter die Vorschläge, die Dräger-Safety-Mitarbeiter ausgehend von den klassisch belegten Marken- und Produktkompetenzen gerne zu leistungsstarken Systemlösungen, Angebotspaketen oder ergänzenden Dienstleistungen verarbeiten möchten, wo immer ihnen das nur irgendwie möglich gemacht wird. Viele Punkte lassen sich heute mit gutem Willen eben auf direktem Wege, lokal, unmittelbar und glücklicherweise immer wieder fair klären und auch sinnvoll umsetzen.

Bestimmt gibt es noch den einen oder anderen Nachholbedarf in punkto Kundenorientierung auf atemlosen Märkten der Gegenwart. Die Unternehmenskultur bei Dräger Safety hat aber dank der Anstrengungen der letzten Jahre definitiv weiter an vertrauensbildender Kontur gewonnen.

Dräger Safety AG & Co. KGaA ist einer der führenden Hersteller von Personenschutzgeräten und Gasmesstechnik sowie Anbieter kompletter Lösungen in der Sicherheitstechnik. Im Jahr 2003 stieg der weltweite Umsatz um auf 477,4 Mill. Euro.