

Leute

Dienstleistungen „passieren“ überall und sind vielfältig; in wissensintensiven Branchen sind sie Treiber von Innovationen in Industrie und Gesamtwirtschaft; personenbezogene Dienstleistungen in handwerklichen, konsumnahen und sozialen Bereichen sind der Kitt, der unsere Gesellschaft zusammenhält. Dienstleistungsarbeit ist da zuallererst Arbeit für Menschen und mit Menschen. Aus diesem Grund schreibt das Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg unter der Leitung des Wirtschaftsministers Nils Schmid (SPD) alle zwei Jahre den Dienstleistungswettbewerb des Landes Baden-Württemberg aus.

Die **Firma Gabriel Heizung Sonne** Bad, wollte bei diesem hoch dotierten Wettbewerb ein unabhängiges Feedback über ihre Dienstleistung erhalten. Zwar war der Firma Gabriel nach den Auswertungen ihrer Kundenfragebögen bekannt, dass die Kunden ihre Gesamtleitung mit der Schulnote 1,2 bewerteten. Dem Wirtschaftsministerium war nach der Auswertung der Bewerbungsunterlagen klar, dass das Gesamtpaket der Leistungen ursächlich für die Nominierung unter den besten drei des Landes Baden-Württemberg ist. Dem Interessent gibt dieses Gesamtpaket Vertrauen und Sicherheit die richtige Firma für seine neue Zukunftsheizanlage oder sein neues Wohlfühlbad gefunden zu haben. (sz)