

An alle NORDIA-Kunden

Meldorf im April 2011

## „Lieber Geld verlieren als Vertrauen.“

Robert Bosch (1861-1942), dt. Industrieller, Firmengründer

Sehr geehrte Damen und Herren,

was ist Ihnen wichtig an einem Dienstleister oder Lieferanten?

Er soll ordentlich arbeiten, Qualität liefern. Was noch?

Sie bei den Preisen nicht übervorteilen... Und außerdem?

Soll ihr Dienstleister auch mal für Sie mitdenken? Ihnen ein Partner sein? Vor allem fair?

Und wenn es mal zu einer Beanstandung kommt, ohne Diskussion und möglichst schnell eine Lösung bieten?

Sehen Sie, genau das ist auch unsere Vorstellung der Zusammenarbeit. Und um Ihnen die Gewissheit zu geben, dass dies kein Lippenbekenntnis ist, haben wir uns entschlossen, die „**NORDIA Zufriedenheitsgarantie**“ zu einem festen Bestandteil unserer Geschäftsbeziehungen zu machen.

Mit der NORDIA Zufriedenheitsgarantie versichern wir Ihnen:

1. Wir liefern Qualität.
2. Wir bieten Transparenz.
3. Wir übernehmen ökonomische Verantwortung.

Was Sie davon zu erwarten haben, erfahren Sie in unserem heutigen NORDIA-Brief.

Mit freundlichen Grüßen



Sven Ulrich  
Geschäftsführer



Partnerschaft – Transparenz – Qualität

## Zufriedenheitsgarantie für NORDIA-Kunden



Gemeinsam steht das Führungstrio für das Qualitätsversprechen ein. Geschäftsführer Sven Ulrich (Mitte), Volker Pätzoldt (Key Account Manager, links) und Jan Pätzoldt (Einkaufs- und Produktionsleitung) stehen für die Umsetzung ihrer Qualitätsoffensive.

„Unsere Kunden kennen uns als fairen und zuverlässigen Partner. Wir denken für unsere Auftraggeber mit. Wir sind transparent in unserer Kalkulation und in unseren Arbeitsabläufen. Wir liefern Qualität und legen höchsten Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden“, sagt Sven Ulrich, Geschäftsführer der NORDIA Feinblech GmbH. „Mit dieser Philosophie sind wir in den vergangenen Jahren immer gut gefahren. Sie ist der Grundpfeiler der vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen zu unseren Mandanten. Deshalb haben wir uns entschieden, unseren Tugenden zukünftig eine noch größere Verbindlichkeit zu geben. Mit der NORDIA-Zufriedenheitsgarantie gehen wir eine freiwillige Selbstverpflichtung gegenüber unseren Auftraggebern ein. Wir wollen ihnen damit ein Höchstmaß an Sicherheit geben, dass wir ihr Vertrauen verdienen.“

„Wir stehen zu dem, was wir versprechen“, das ist laut Sven Ulrich die Kernbotschaft der NORDIA-Zufriedenheitsgarantie. „Niemals lassen sich alle Eventualitäten im Voraus regeln, aber unsere Kunden sollen das sichere Zutrauen haben, dass sie bei uns jederzeit in besten Händen sind.“ Das gilt insbesondere in Bezug auf das Qualitätsversprechen der NORDIA, auf ihre ökonomische Verantwortung als Geschäftspartner und auf den Transparenz-Anspruch.

**Wir verpflichten  
uns freiwillig**

**Was beinhaltet  
die NORDIA-  
Zufriedenheits-  
garantie?**



## Fortsetzung: Partnerschaft – Transparenz – Qualität

Produktqualität, Termintreue, Mengensicherheit – das sind Bausteine des NORDIA-Qualitätsversprechens. „Wenn unsere Kunden Beanstandungen haben, sichern wir ihnen unsere sofortige Reaktion und einen kompromisslosen Aufklärungsprozess zu“, so Ulrich. Heißt: Als Erstes kann sich der Kunde darauf verlassen, dass wir sofort alles in die Wege leiten und auch keinen Mehraufwand scheuen, um schnellstmöglich Abhilfe zu schaffen. Sobald bei unserem Kunden die Weiterverarbeitung gesichert ist, beginnen wir damit, die Ursache der Beanstandung zu analysieren. Dabei stellen wir zuallererst immer uns selbst in Frage. In den wenigen Fällen, in denen es überhaupt notwendig war, haben wir bisher immer eine einvernehmliche Lösung mit dem Kunden gefunden.“

### **Wir liefern Qualität**

„Was wir tun, machen wir nicht nur zuverlässig und gewissenhaft, sondern auch mit Transparenz für unsere Kunden.“

### **Wir bieten Transparenz**

Dazu gehört:

#### **1. Offene Tür für die Kunden**

– die Auftraggeber sind jederzeit willkommen, uns zu auditieren oder einfach dem NORDIA-Personal bei der Fertigung über die Schulter zu schauen.

#### **2. Statusberichte**

– die Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, den Status ihres Auftrags oder ihren individuellen Lagerbestand bei der NORDIA abzurufen.

#### **3. Nachvollziehbare Preise**

– die NORDIA erstellt für ihre Kunden eine transparente Kalkulation.

„Blechverarbeitung ist unsere Kernkompetenz – von unserem Wissen sollen auch unsere Kunden profitieren“, erklärt Sven Ulrich. „Deshalb hinterfragen wir permanent unsere eigene Arbeitsweise und prüfen, was wir günstiger, einfacher oder besser machen könnten. Ebenso übernehmen wir für unsere Auftraggeber eine ökonomische Mitverantwortung. Dazu gehört, dass wir hinsichtlich Konstruktion, Materialauswahl und Fertigungsvorgaben nach Potentialen zur Kostensenkung und Produktverbesserung suchen und unseren Kunden unverbindliche Vorschläge machen.“

### **Wir übernehmen ökonomische Verantwortung**

– Unser Zufriedenheitsversprechen gilt! Probieren Sie es aus! –