

Liebe Kundinnen und Kunden,
liebe **WACHTEL**-Freunde,



Kundenzufriedenheit empfindet jeder Mensch, jeder Konsument anders. Die einen freuen sich schon, wenn der Kassierer im Supermarkt ein gelangweiltes „Guten Tag“ über die Lippen geht und man sich nicht entschuldigen muss ein Produkt bezahlen zu wollen. Anderen wiederum bereitet es Freude, wenn sie z.B. beim Bäcker des Vertrauens mit Namen angesprochen werden und zu fragen, ob es „wie immer“ sein soll.

Selbstverständlich hängt dies mit dem Umfeld, der Größe des Betriebes und - wie gesagt - mit dem subjektiven Empfinden eines jeden von uns ab.

Und gerade deshalb lässt es mich und meine Kollegen besonders stolz sein, dass 98% der WACHTEL-Kunden mit unserem Service und unserem Kundendienst zufrieden sind.

Seit Anfang 2017 führen wir Kundenzufriedenheitsbefragungen bei unseren Kunden durch. Hier werden zum einen die allgemeine Zufriedenheit mit dem Unternehmen abgefragt, zum anderen aber auch speziell die Qualität der Produkte, Montage, Backergebnisse, des Vertriebs und Services behandelt.

Die Erfassung der Ergebnisse erfolgt direkt in unserer digitalen Service-App, die jeder Mitarbeiter im Montage-, Service- und Vertriebsbereich nutzt. Somit sind die Zahlen vergleichbar und die Auswertungen valide. Hunderte deutscher Kunden haben uns fantastisch bewertet.

Diese absoluten Spitzenwerte in allen Kategorien haben sicherlich verschiedenste Ursachen. Und auch hier fließen subjektive Faktoren mit ein. Dass der Kundendienst sagenhaft bewertet wurde, liegt nach Kundenangaben vor allem an dem Ausbau der vier unternehmenseigenen Servicestandorte in Deutschland (Nord, Süd, Ost, Mitte) und die damit verbundene Nähe und schnelle Erreichbarkeit der Kunden.

Unser Ziel ist es, Sie als Kunde von unseren Produkten und unserem Service zu begeistern. Dies ist Kern unserer Unternehmensphilosophie. Deshalb arbeiten wir kontinuierlich daran, unsere Produkte und das Serviceerlebnis stetig zu verbessern.

Durch die Befragung erlangen wir nicht nur eine positive Resonanz auf unsere Arbeit, sondern können auch mit Ihnen erneut in Kontakt treten, um wertvolle Verbesserungsvorschläge oder Hinweise entgegen zu nehmen. Diese werden in allen Unternehmensbereichen gerne aufgenommen und diskutiert. Häufig wurden Produkte nicht zuletzt durch Hinweise von täglichen Bedientern zu dem, was sie heute sind.

Nehmen Sie dies gerne als Aufforderung an: Melden Sie sich bei mir oder meinen Kollegen, wenn Sie Tipps oder Verbesserungsvorschläge für uns haben.

Jetzt wünschen wir Ihnen erst einmal eine umsatzstarke Zeit ohne Sommerloch mit schmackhaften Backwaren und selbstverständlich zufriedenen Kunden.

Ja Oli - +my

Energieoptimierung bei WACHTEL - Drei Beispiele

1. Energieoptimierung durch Digitalisierung

WACHTEL-Öfen sind serienmäßig mit der modernen Digitalsteuerung IQ TOUCH ausgestattet. Diese macht das Backen für den Bediener nicht nur einfacher, es lässt sich zusätzlich auch Energie sparen. Gleich mehrere nutzbringende Öko-Funktionen sind in die IQ TOUCH Steuerung integriert und werden unter dem Namen IQ GREEN LABEL zusammengefasst:

- SMART START: Effektive Backbereitschaftszeit
- STANDBY ECO: Manuelle Wiederbackbereitschaftszeit
- ECO SAFE: Automatische Temperaturabsenkung

Ein Rechenbeispiel veranschaulicht, wie viel Kosten der Bäcker durch die effiziente Nutzung der Energiesparfunktionen einspart:

Energieverbrauch	[kWh]	
Herd/Tag	8,2	
Ofen (4 Herde/Tag)		32,6
Energiekostensparnis*	[€]	
Ofen im 1. Jahr	2.150	
Ofen nach 7 Jahren	16.298	



* Konservative Rechnung: Sechs-Tage-Woche, 50 Wochen im Jahr, Strompreis (Gewerbe): 0,22 €/kWh, Jährlicher Strompreisanstieg von 20% in sieben Jahren (Schätzung IHK 2017)

2. Energieoptimierung durch Technologie

Einige WACHTEL-Öfen sind serienmäßig (oder nach Bedarf) mit der Infrared Ceramic Technology (ICT) ausgestattet. Dies ist eine Beschichtung auf den Backkammerinnenwänden. Die spezielle Infrarot-Keramik sendet bei Erwärmung eine für Backwaren perfekt nutzbare Infrarot-Wärmestrahlung ab; die Kerntemperatur der Teiglinge wird schneller erreicht, wodurch Ausbackverluste um bis zu 1/3 reduziert werden können. Dies wiederum resultiert in signifikanten Energieeinsparungen. Je nach Backofenführung- und typ sowie Gebäckart kann der Energieverbrauch um bis zu 30% verringert werden im Vergleich zu klassischem Backen ohne ICT.



3. Energieoptimierung durch Herdgruppenmanagement

Der WACHTEL-Etagenofen COLUMBUS für die Produktion verfügt in der VARIOMAT- und TRIOMAT-Variante über ein innovatives Herdgruppenmanagement. Das bedeutet, dass die Öfen über zwei bzw. drei thermostatisch individuell regelbare Herdgruppen verfügen. Die Temperatur in den Herden kann separat eingestellt werden. Das Ausschalten einzelner, nicht mehr benutzter Herde spart Energie. Leerstehende Herde werden nicht weiter beheizt. Vergleichende Backtests mit einem COLUMBUS VARIOMAT ergaben eine durchschnittliche Energieeinsparung von bis zu 10%, im Vergleich zum klassischen Backen.

Sie wollen noch mehr zum digitalen Zeitalter und Energieeinsparungen bei WACHTEL erfahren? Sehr gerne! Melden Sie sich. Wir freuen uns auf Ihren Besuch – bei uns in der Showbackstube, bei Ihnen vor Ort sowie auf der kommenden Fachmesse iba.