



# Presse-Information

## **Ahr erhält den "Service Innovations-Award 2008"**

**Angebot des Stationservice belegt in der Kategorie "Integrierte, ganzheitliche Kundenbetreuung" den ersten Platz – Guter Kundendienst in der Gesundheitswirtschaft ist entscheidender Wettbewerbsfaktor**

**Düsseldorf/ Oberhausen, 02. September 2008. In der deutschen Gesundheitswirtschaft ist der Service nicht so schlecht, wie häufig behauptet. Das Oberhausener Unternehmen Ahr, das im Auftrag von Krankenhäusern und Kliniken einen besonderen Kundendienst für Patienten erbringt, erhielt heute aus den Händen des Wirtschaftsweisen Professor Bert Rürup in Düsseldorf den "Service Innovations-Award 2008". Die Initiative Deutscher Servicetag und das Deutsche Institut für Service-Qualität honorieren mit der Auszeichnung Leistungen von Unternehmen, die die Kundenzufriedenheit nachweislich verbessert haben.**

Guter Service ist zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor geworden und hat aus Deutschland inzwischen einen Standort voller „Service-Oasen“ gemacht. Gerade Kliniken können sich damit gegenüber ihren Patienten gut positionieren. Die Ahr Service GmbH ist für ihren innovativen Stationservice ausgezeichnet worden. Die Idee hinter dem

---

**Herausgeber:**

ahr Service GmbH  
Hagelkreuzstraße 101, D-46149 Oberhausen  
Kathrin Mergenschroer  
Tel: 02 08/65 90-0  
E-Mail: kathrin.mergenschroer@ahr-service.com  
www.ahr-service.com

**Pressestelle:**

Public Relations v. Hoyningen-Huene  
Heimhuder Straße 79, D-20148 Hamburg  
Ansprechpartner: Marc v. Bandemer  
Tel: 040/41 62 08-17  
E-Mail: mvb@prvhh.de



Angebot liegt in einer konsequenten Trennung von Pflege- und Servicetätigkeiten. Jeder übernimmt dabei die Aufgaben, für die er qualifiziert ist und vergütet wird. Die Mitarbeiter des Stationservice entlasten das Pflegepersonal von pflegefremden Aufgaben, damit sie ihre Zeit und Aufmerksamkeit voll und ganz dem Patienten widmen können.

„Im Gesundheitswesen wird viel von Kostensenkung geredet. Diese Auszeichnung zeigt aber, was heute wichtig und zukünftig unverzichtbar ist: unternehmerische Kreativität und Kundenorientierung, die sich in einem verbesserten Service für die Patienten äußert“, sagt Ahr Geschäftsführer Christian Müsche anlässlich der Preisverleihung in Düsseldorf. „Das deutsche Gesundheitswesen ist traditionell sehr leistungsfähig, aber guter Service hat in der Vergangenheit bestimmt nicht unbedingt zu den Stärken der Branche gehört. Dieser Award zeigt, wie grundlegend hier ein Umdenken stattfindet: Auch die Servicequalität wird zum Kriterium guter Krankenversorgung“, ergänzt Franz-Josef Richter, Prokurist Produktmanagement Patienten-/Stationservice und Hotellerie des Unternehmens.

Rund 50 Unternehmen und Institutionen hatten sich am Wettbewerb beteiligt. Teilnehmen konnten alle Unternehmen und Institutionen, die seit dem 1. Januar 2007 ein neues Serviceangebot eingeführt haben, das die Kundenzufriedenheit merklich verbessert. "Die hohe Qualität der eingesendeten Projekte hat uns gezeigt, dass sich die Unternehmen in Deutschland immer stärker um echte und innovative Serviceverbesserungen für ihre Kunden bemühen", sagt Dr. Karl-H. Rolfes, Vorsitzender der Geschäftsführung von Autobahn Tank&Rast. Das

---

**Herausgeber:**

ahr Service GmbH  
Hagelkreuzstraße 101, D-46149 Oberhausen  
Kathrin Mergenschroer  
Tel: 02 08/65 90-0  
E-Mail: kathrin.mergenschroer@ahr-service.com  
www.ahr-service.com

**Pressestelle:**

Public Relations v. Hoyningen-Huene  
Heimhuder Straße 79, D-20148 Hamburg  
Ansprechpartner: Marc v. Bandemer  
Tel: 040/41 62 08-17  
E-Mail: mvb@prvhh.de



Bonner Unternehmen hatte mit seiner Dienstleistungsmarke Serways die Initiative Deutscher Servicetag ins Leben gerufen. Die rege Beteiligung zeige auch, so Rolfes weiter, dass zahlreiche Unternehmen und Institutionen die Kundenfreundlichkeit als Wettbewerbsfaktor erkannt hätten.

Der Wirtschaftsweise Professor Bert Rürup beschreibt die Relevanz dieser neuen Auszeichnung mit den Worten: "Mit diesem Award werden wichtige Service-Innovationen ausgezeichnet. Er stellt ein wichtiges Signal für deutsche Unternehmen dar, auf diesem Gebiet nicht weiter nach zu lassen."

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hatte aus den eingereichten Projekten eine Shortlist zusammengestellt, die neun Unternehmen umfasste und eine Empfehlung für einen Sonderpreis enthielt. Mit diesen Unternehmen befasste sich eine Jury mit unabhängigen Mitgliedern: Professor Michel Clement (Lehrstuhl Marketing an der Universität Hamburg), Dr. Karl Obermair (Geschäftsführer ADAC), Christian Kellner (Geschäftsführer des Deutschen Verkehrssicherheitsrates), Nadja Matthes (Wirtschaftsredakteurin Focus) sowie Almut Leitner (Leiterin Qualitätsmanagement Autobahn Tank&Rast).

---

**Herausgeber:**

ahr Service GmbH  
Hagelkreuzstraße 101, D-46149 Oberhausen  
Kathrin Mergenschroer  
Tel: 02 08/65 90-0  
E-Mail: kathrin.mergenschroer@ahr-service.com  
www.ahr-service.com

**Pressestelle:**

Public Relations v. Hoyningen-Huene  
Heimhuder Straße 79, D-20148 Hamburg  
Ansprechpartner: Marc v. Bandemer  
Tel: 040/41 62 08-17  
E-Mail: mvb@prvhh.de