

Unternehmensqualität bei unternehmensorientierten Dienstleistern: Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG, Pullach

Einen Preis für Unternehmensqualität in der Kategorie unternehmensorientierte Dienstleister erhält die Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG in Pullach.

Die Geschichte von Sixt ist eine beinahe hundertjährige Erfolgsgeschichte. Bereits im Jahr 1912 wurde die Firma "Sixt Autofahrten und Selbstfahrer" von Martin Sixt gegründet. Nach den Rückschlägen des 2. Weltkriegs entwickelte sich das Unternehmen erfolgreich und führte bereits in den 1960er Jahren als erster Anbieter in Deutschland ein Leasingprogramm ein. Im Jahr 1986 ging Sixt an die Börse und wurde 1991 zum größten deutschen Autovermieter. Seit Ende der 1990er Jahre treibt Sixt in hohem Tempo die internationale Expansion voran und ist heute mit eigenen Stationen sowie über Franchisenehmer in rund 100 Ländern weltweit präsent. Darüber hinaus unterhält das Unternehmen Kooperationen mit bekannten Adressen der Hotelbranche, renommierten Fluggesellschaften und zahlreichen namhaften Dienstleistern aus dem Touristiksektor.

Bei Sixt steht schon seit der Firmengründung der Kunde im Fokus. Eine hohe Kundenzufriedenheit gilt als wichtigster Indikator für eine nachhaltige Produkt- und Servicequalität. Um die Kundenzufriedenheit zu messen, hat Sixt ein umfangreiches Online-Befragungssystem aufgebaut. Sixt beansprucht für sich, einen schnellen, freundlichen und flexiblen Service zu bieten. Deshalb wurde auch bei der Konzeption der Befragung darauf geachtet, dass eine Beantwortung innerhalb kürzester Zeit möglich ist. Sixt kann somit von einer hohen Beantwortungsquote profitieren.

Die Ergebnisse der Befragung bilden die Basis eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in der Ablauforganisation der einzelnen Filialen. So werden einerseits gute Bewertungen mit Incentives für individuelle Mitarbeiter oder Stationen vergolten, andererseits konkrete, auch stationsübergreifende Projekte initiiert. Im letzten Jahr konnte beispielsweise die Durchlaufzeit am Schalter durch Prozessoptimierung der IT und die Forcierung des Online Check-ins signifikant gesenkt und die allgemeine Planungssicherung und die damit verbundene effiziente Bereitstellung von Fahrzeugen deutlich erhöht werden. Qualität ist der wesentliche Aspekt der klassischen Sixt-Philosophie: Der Kunde ist der Boss.

Unternehmensvertreter:

- **Regine Sixt, Senior Vice President International Marketing**