

## **Total Satisfaction of Customers**

Whoever seeks quality knows that, when developing the performance of a product, the main element of success is the total satisfaction of customers.

As a matter of fact, any market applying “advanced thinking” is always concerned about customers’ expectations. These expectations help to adopt short, medium and long-term strategies to develop products, and to freely invest in the field of research and development.

During this age of great technologies and advanced scientific development, producing is no longer an end in itself. The customer’s moods, purchasing modes, and expectations have become the main motive behind the efforts exerted by any productive institutions.

When it comes to dealing with a customer - the main element of a quality system - a policy to maintain the institution’s approach towards continuity and development should be developed. The complaint management should be under the supervision of the institution’s senior management.

It should also be well-qualified to receive a phone call, detect mistakes, find solutions, take the required measures to prevent the repetition of such mistakes, and monitor the level of customer satisfaction in various market areas.

No doubt that one of customers' basic rights is to feel satisfied, and this is also the ambition of the companies seeking to obtain a leading position. This approach is in line with international marketing behavior and traditions.

Due to the increase in the number of customers complaining from several goods, especially durable and engineering ones, a list of documents should be available in order to be able to circulate goods and make them available in their original packaging.

The most important documents are: a purchasing bill including information about the seller, the commodity, its price and date; a quality inspection certificate, signed and sealed; a warranty for not less than one-year; a pamphlet illustrating operational processes, containing the instructions, showing the dangers arising from wrong use, and providing indications for detecting breakdowns; and a list of spare parts, agencies and authorized service centers.

No doubt that the industrialists who adopt advanced industrial and marketing concepts find these documents a matter of “common sense”, especially as customers’ satisfaction and the detection of their complaints are integral parts of any international quality certificate.

There should be a flexible system for either exchanging commodities that do not meet customer satisfaction, or returning money to the customer. Such a system should be available in order to meet the customers’ expectations.

A special budget is required for this purpose, as achieving the total satisfaction of customers is a purpose that deserves allocating such budget with no regret.

An example in this sense was recently shown when Ford Motor Company withdrew more than 450,000 vehicles from the markets to modify them. Ford found the modification necessary to free the company from any shortcomings discovered after the sale.

The company boldly confessed its shortcoming because repairing defects, even slight ones - no matter how much money it will take - is better than sacrificing its priceless reputation. In addition, the loss would be great if the customers were not totally satisfied, as they would turn to Ford's competitors.

## **Volle Zufriedenheit des Kunden**

Wenn man damit anfängt, Qualitätszeugnisse zu erhalten, so weiß man besser als jeder andere, dass die volle Zufriedenheit des Kunden von großer Bedeutung ist und dass sie eine wichtige Rolle bei der Entwicklung des Produkts spielt. Als ausschlaggebender Faktor für den Erfolg einer Industrieanlage soll die Zufriedenheit des Kunden betrachtet werden.

In Wahrheit ist es ein Muss, dass sich jede Industrie durch kreatives Denken die Erfüllung der Erwartungen des Kunden immer wieder zum Ziel setzt. Die Produkte der Industrieanlage müssen also allen Erwartungen und Wünschen des Kunden entsprechen. Auf dieser Grundlage soll sich die Verwaltung einer Industrieanlage kurzfristige, mittelfristige und langfristige Strategien ausdenken. Des Weiteren muss die Industrieanlage keine Mühe scheuen, in wissenschaftliche Forschungen für Entwicklung und Modernisierung der Anlage zu investieren, um dieses Ziel zu erreichen.

Zurzeit befinden wir uns in der Ära der Hochtechnologie und der wissenschaftlichen Entwicklung. So ist eine Ware herzustellen an sich kein Ziel mehr. In der heutigen Zeit sind der Kunde, seine Erwartungen, seine Launen, seine Wünsche und seine persönlichen Anliegen beim Kauf die antreibende Kraft für jede Industrieanlage geworden.

Wenn man über die Umgangsweise mit dem Kunden sprechen will, dann gilt das als ein guter Ausgangspunkt für die Erarbeitung einer neuen Politik zur Verwaltung der Industrieanlage. Es geht dabei vor allem um die wichtige Frage, warum die hohe Qualität eingehalten werden muss.

Wenn eine Politik der Zufriedenheit des Kunden verfolgt wird, so wird das dazu beitragen, dass die Industrieanlage ständig modernisiert wird und sich somit länger auf dem Markt befinden kann. Sie wird immer aktuell und modern sein, solange sie auf die Verwendung neuer Innovationen der Technologie Rücksicht nimmt.

In der heutigen Zeit merkt man, dass die Abteilungen für den Empfang der Beschwerden auf die Qualität der Waren in Ägypten großen Wert legen. In jeder Industrieanlage muss es eine Abteilung für eventuelle Beschwerden geben. Diese Abteilung beschäftigt sich vor allem mit der Qualität der Kommunikation zwischen der Industrieanlage und dem Verbraucher. Außerdem versucht die Abteilung für Beschwerden in einer Industrieanlage, die Fehler aufzudecken, die während der Produktion auftreten könnten. Durch die genaue Überprüfung und Beobachtung der verschiedenen Produktionsprozesse verhindert die Abteilung für Beschwerden in einer Industrieanlage die Wiederholung vorhandener Fehler. Darüber hinaus sollte zu den Aufgaben einer Abteilung für Beschwerden in einer Industrieanlage gehören, dass sie genau weiß, wie sie die Zufriedenheit des Kunden auf den unterschiedlichen Märkten und auf den verschiedenen Gebieten feststellen und bestimmen kann.

Ohne jeden Zweifel ist die volle Zufriedenheit des Kunden das Mindestmaß der Verbraucherrechte. Wenn eine große Firma aber noch mehr Ambitionen hat und sich nach einer noch größeren Beherrschung des Markts in einem bestimmten Bereich sehnt, so muss auch eine höhere Zufriedenheit des Kunden im Interesse dieser Firma liegen. Das ist üblich auf den internationalen Märkten und steht mit den internationalen Vermarktungsregeln und -prinzipien im Einklang.

Da die Beschwerden der Verbraucher über zahlreiche Waren, besonders über die technischen und langlebigen Güter, immer mehr werden, wurde folgendes beschlossen: Eine Anzahl von Urkunden muss von der Firma eingeholt werden, damit eine Ware vermarktet werden darf. Diese Urkunden müssen den Verbrauchern in der Originalpackung der Ware zur Verfügung gestellt werden. Zu den wichtigsten Urkunden, die in der Packung beigelegt werden müssen, gehören:

Ein Qualitätszeugnis, das gestempelt ist und bestätigt, dass das betroffene Erzeugnis untersucht worden ist und eine gute Qualität aufweist.

Eine Garantie für die jeweilige Ware mit einer Geltungsdauer von nicht weniger als einem Jahr.

Eine Bedienungsanleitung, die auch vor den eventuellen Gefahren bei der falschen Bedienung des betroffenen Geräts warnen soll. Diese Bedienungsanleitung soll auch erläutern, wie die Ursachen der Defekte herausgefunden werden können.

Eine Liste von allen Ersatzteilen des Geräts.

Eine Liste von allen anerkannten, beglaubigten Handelsvertretungen und Wartungszentren.

Es steht darüber hinaus fest, dass die Industriellen, die ein gutes, kreatives Denken in Bezug auf die Vermarktung haben, solche Urkunden als eine Selbstverständlichkeit betrachten. Die Qualitätszeugnisse werden nur verliehen, wenn die volle Zufriedenheit des Kunden erreicht wird und wenn die Ursachen der Beschwerden überprüft und verfolgt werden.

All diese Regulierungen müssen eingehalten werden, wobei es gleichzeitig einen detaillierten Plan für das Ersetzen der Waren, die dem Verbraucher nicht gefallen, geben muss. Der Plan soll beinhalten, dass dem Verbraucher, der mit seiner gekauften Ware nicht zufrieden ist, der Wert der Ware zurückerstattet wird. Hierfür ist ein bestimmtes Budget, das zu diesem Zwecke dient, notwendig. Folglich kann das Prinzip der vollen Zufriedenheit des Kunden erreicht werden. Dies ist ein Ziel, wofür man sich gerne einsetzt und weswegen man auch gewisse Beträge von dem oben genannten Budget ausgeben sollte, wenn es sein muss.

Denn das liegt am Ende im Interesse des Kunden. Demzufolge soll sich der Hersteller bzw. der Händler nicht schlecht fühlen, da dies seine Aufgabe und das Recht der Verbraucher ist.

Als ein Beispiel für die Wichtigkeit der Einhaltung der oben genannten Prinzipien gilt das, was die Medien über die Firma Ford in letzter Zeit berichtet haben. Es wurde berichtet, dass die Firma Ford mehr als 450.000 Fahrzeuge vom Markt nehmen musste, um Änderungen an diesen Fahrzeugen herbeizuführen.

Der Grund dafür lag darin, dass die Firma diese technischen Änderungen als unentbehrliche Notwendigkeit betrachtet hat, um sich als korrekte Firma auf dem internationalen Markt beweisen zu können. Die Firma Ford hatte nämlich an ihren Produkten, nachdem sie ihre Fahrzeuge bereits verkauft hatte, einen Defekt entdeckt. Deshalb hat sie die oben genannten Maßnahmen ergriffen, ohne davor Angst zu haben, dass ihr Ruf dadurch irgendwie geschädigt werden könnte.

Aus dem oben genannten Beispiel wird klar, dass die Berichtigung der Fehler, auch wenn sie noch so klein sind, und trotz möglicher hoher Kosten, absoluten Vorrang hat. Hierbei kann man nicht auf verlorene Gelder Rücksicht nehmen, sondern man muss an die Bewahrung des Rufes einer Firma denken und die volle Zufriedenheit des Kunden anstreben.

Denn dieser kann auf Grund des möglicherweise geschädigten Rufes einer Firma von der Ware der betroffenen Firma zu einer anderen wechseln.