



Presse-Information

01. Dezember 2008

BMW Welt, erstes Automobil Erlebnis- und Auslieferungszentrum mit Zertifikat, in Deutschland.

BMW Welt erhält ISO 9001 und VDA 6.2 Zertifikate.

München. Die BMW Welt erhält als erstes Erlebnis- und Auslieferungszentrum eines Automobilherstellers in Deutschland eine Zertifizierung nach ISO 9001:2008 und VDA 6.2. Basierend auf den Normen ISO 9001 und VDA 6.2 wurde ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt und erfolgreich in die Tat umgesetzt. Und nur ein gutes Jahr nach Eröffnung der BMW Welt wurde nun durch den TÜV Rheinland das besonders kundenorientierte Vorgehen bestätigt. „Bedenkt man, dass wir zum Beispiel in der Automobilauslieferung eine Kundenzufriedenheit von 97 % haben, so war uns natürlich bewusst, dass dies kein Zufall sondern das Ergebnis eines systematischen und konsequent kundenorientierten Vorgehens ist. Dass wir dies nun auch von offizieller und unabhängiger Stelle durch den TÜV Rheinland bestätigt bekommen, freut uns besonders.“ kommentiert Rudolf Wiedemann, der Leiter der BMW Welt, den Erfolg.

Die Norm VDA 6.2 wurde vom Verband der Automobilindustrie (VDA) entwickelt und stellt eine Höherqualifizierung zur weit verbreiteten ISO 9001 dar, die sich speziell auf Dienstleistungen in der Automobilindustrie bezieht. Beide Normen fordern von den geprüften Unternehmen ein lückenlos systematisches Vorgehen zur Ermittlung und zur Umsetzung der Kundenanforderungen. Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Geschäftsprozesse müssen in der Organisation verankert und aktiv gelebt werden. Während die ISO 9001 eine Qualitätsmanagement Norm für alle Branchen darstellt, ist der VDA 6.2 besonders auf Dienstleistungen ausgerichtet. Das ist ein wesentlicher Unterschied. Gegenüber Produkten stellt sich beim Qualitätsmanagement von Dienstleistungen immer die Herausforderung, dass die Kunden direkt am Prozess beteiligt sind. Die Qualität wird direkt durch den Kunden erlebt – eine Qualitätsprüfung am Ende der Produktionsprozesse – wie etwa bei materiellen Gütern - mit Einleitung von Nacharbeit zur Absicherung der Qualitätsanforderungen ist in der Regel nicht möglich. Dies ist die besondere Herausforderung in der Dienstleistung und dass dies in der BMW Welt Tag für Tag geschieht, wird durch den TÜV Rheinland sowie durch die Besucher und Abholer ein-drucksvoll bestätigt.

Hohe Akzeptanz bereits nach einem Jahr.

Am 17. Oktober 2008 feierte die BMW Welt ihr einjähriges Bestehen. Nach dieser kurzen Zeit nimmt sie Platz zwei auf der Liste der beliebtesten Sehenswürdigkeiten in München ein. Über 2,4 Millionen Menschen nahmen seit der Eröffnung das vielseitige Angebot der BMW Welt wahr. Wechselnde Ausstellungen, die Automobilabholungen, Führungen sowie die Jazz- und Adventskonzerte zogen nationale wie internationale Besucher an. Auch zu über 220 externen Veranstaltungen kamen die Teilnehmer ins Event Forum der BMW Welt. Viele Gäste nutzten ihren Besuch, um die einzigartige Architektur des modernen Bauwerks zu bewundern und in den Restaurants zu speisen.

BMW Presse- und Öffentlichkeitsarbeit



Das Royal Institute of British Architects in London zeichnete die innovative und zukunftsweisende Architektur bereits im Sommer 2008 mit dem renommierten RIBA European Award aus.

Herzstück der BMW Welt ist die Automobilauslieferung. Die Entgegennahme des neuen Fahrzeugs in der BMW Welt ist ein emotionales Erlebnis. Unter den über 17.000 Kunden, die ihren BMW im ersten Jahr persönlich entgegennahmen, sind neben der überwiegenden Mehrzahl aus Deutschland sogar Abholer aus Ländern wie USA, Kanada, Russland, Indien, Reunion und Botsuana. Generell liegt die Kundenzufriedenheit der Abholer mit 97 Prozent außergewöhnlich hoch.

Kulinarisches und Kreatives in den Restaurants...

In den kulinarischen Genuss des vielseitigen gastronomischen Angebots der BMW Welt mit zwei Restaurants, einem Bistro und einer Coffee Bar sowie dem Veranstaltungscatering kamen bisher über 600.000 Gäste.

...und im Junior Campus.

Der Junior Campus, ein eigenständiger Erlebnisbereich für 7- bis 13-Jährige in der BMW Welt. An diesem außerschulischen Lernort eignen sich die Kinder und Jugendlichen selbstständig und interaktiv Wissen rund um das Thema Mobilität an. Neben einer Vielzahl von Einzelbesuchern waren über 440 Schulklassen und andere pädagogische Einrichtungen zu Gast sowie über 280 Kinder, die mit ihren Freunden den Geburtstag dort feierten.

Die Besucher können sich auch in Zukunft auf die exklusive Präsentation aller Automobilbaureihen und Motorräder, interaktive Exponate und ein Event Forum mit modernster Technik für Veranstaltungen jeder Art freuen. Die Klassik- und Jazzkonzerte sind immer wieder Höhepunkte der offenen Veranstaltungskultur in der BMW Welt.

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an:

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

BMW Group
Helmut Pöschl
Sprecher BMW Welt
Phone: +49-89-382-45500
Fax: +49-89-382-45501
mailto: Helmut.Poeschl@bmw.de

BMW Group
Alexander Bilgeri
Konzernkommunikation und Politik
Sprecher Vertrieb Deutschland
Phone: +49-89-382-24544
Fax: +49-89-382-24418
mailto: Alexander.Bilgeri@bmw.de

BMW Welt Homepage
<http://www.bmw-welt.com>