

DER SERVICE-CUP: DAS FINALE IM PRESSEHAUS



# Drei Unternehmen siegen, aber alle 60 Teilnehmer sind Gewinner

5700 Kunden aus Burgdorf, Lehrte, Sehnde und Uetze geben ihre Bewertung ab – Sie beurteilen die Service-Cup-Firmen ausgesprochen positiv – Referenten geben neue Impulse

VON ACHIM GÜCKEL UND ESTHER KATHMANN

**G**ewinner sind sie alle: 60 Unternehmen und Geschäfte aus Burgdorf, Lehrte, Sehnde und Uetze haben sich am Service-Cup, der Initiative des Anzeigers für mehr

Kundenfreundlichkeit, beteiligt und sich dabei dem kritischen Urteil ihrer Kundschaft gestellt. Das Ergebnis, das am Donnerstagabend im Pressehaus der Verlagsgesellschaft Madsack in Hannover vorgestellt wurde, verblüffte selbst Service-Cup-Erfinder Norbert Beck:

Auf einer Skala der Kundenzufriedenheit von minus 100 bis plus 100 Punkte erreichten die 33 Teilnehmer aus Lehrte und Sehnde 81,06, jene 27 aus Burgdorf und Uetze sogar 83,28 Punkte. „Das ist ein sehr, sehr gutes Resultat. Sie können stolz darauf sein“, sagte Beck vor

rund 100 Gästen. Mehr als 5700 Kunden hatten in den vergangenen drei Monaten bei dem Wettbewerb mitgemacht und per Kupon Sympathiepunkte an die Unternehmen verteilt. Wer seine Stimme abgab, konnte attraktive Preise gewinnen. Wer die Sieger sind, stellen wir

Ihnen auf diesen Seiten vor. Einem steht aber fest: Auch für alle teilnehmenden Firmen, die nicht unter die besten drei kamen, hat es sich gelohnt, beim Service-Cup dabei zu sein. Sie bekamen bei innovativen Vorträgen von Norbert Beck und dessen

Bruder Johann wertvolle Ratschläge für eine erfolgreiche Kundenorientierung. „Sie müssen wissen, wie Ihre Kunden ticken“, „Lassen Sie sich immer wieder etwas Neues einfallen“ und „Freundlichkeit ist wie Schokolade für das Hirn“, sagten sie – denn rund 90 Prozent aller

Kaufentscheidungen seien rein emotional begründet. „Sympathiewerte sind der Schlüssel zum Erfolg“, urteilt Beck. Bei den vorausgegangenen 70 Servicewettbewerben in anderen Bundesländern haben bereits mehr als 4000 Unternehmen teilgenom-

men. Doch der Anzeiger hat als erste Tageszeitung den Service-Cup nach Niedersachsen geholt. „Wir sind äußerst froh darüber, wie gut unsere Leser und die örtlichen Firmen die Initiative gleich beim ersten Mal aufgegriffen haben“, sagt Chefredakteur Peter Taubald.



**Für 500 Euro Mode einkaufen**

**Ulrich Schmieden** aus Burgdorf hat dank seiner Frau den Kupon ausgefüllt und nun einen 500-Euro-Gutschein des Modehauses Fehling gewonnen. „Christel ist eine Leseratte und sucht für mich immer die spannendsten Artikel raus“, sagt er.



**Für 500 Euro eine Reise unternehmen**

Die Bolzumerin **Hella Wessel** kann sich eine Reise im Wert von 500 Euro von den Experten von Best Time Touristik zusammenstellen lassen. Die ehemalige Bankkauffrau hat mitgemacht, um die Vielfalt Sehndes zu erhalten: „Ich kaufe gerne zu Hause ein.“



**Auch im Ruhestand noch genug zu tun**

**Udo Krenzien**, Lehrter Apotheker und seit Jahresbeginn im Ruhestand, ist mit Tochter Steffi gekommen, die jetzt die Geschäfte führt. Wie alle Rentner hat der 67-Jährige, der der Tochter weiter zur Seite steht, die Erfahrung gemacht, dass es für Rentner genug zu tun gibt.



**Vielleicht ist auch noch Zuwachs zu erwarten**

**Hartmut Schnaith** hat ein anderes Geschäftsmodell als der Familienbetrieb von Apotheker Krenzien. Er führt gleich drei Apotheken in der Burgdorfer Innenstadt und will nicht ausschließlich, dass es eines Tages Zuwachs in Hannover gibt.

## Alle Teilnehmer aus Burgdorf und Uetze und die drei Besten

1



**Wolfgang Günther vom Hänigser Handwerksbetrieb Elotherm Anderson.**

Burgdorf & Uetze	
Unternehmen	Ort
Andreas Kanth e. K. Zürich Gruppe	Burgdorf
AOK Servicezentrum Burgdorf	Burgdorf
Apollo-Optik Burgdorf	Burgdorf
Apotheke Schnaith	Burgdorf
Autozentrum Uetze	Uetze
B. Demuth GmbH	Burgdorf
Doc Morris Apotheke	Burgdorf
DSG – Pfliegewohnstift an der Mühle Elotherm	Uetze
ERGO Generalagentur	Uetze
Fehling Modehaus	Burgdorf
Fleischerei Hoppe	Uetze
Fleischerei Lindemann	Uetze
Hannoversche Volksbank GS Burgdorf	Burgdorf
Hannoversche Volksbank GS Uetze u. Hänigsen	Uetze
Holz Bartels	Burgdorf
Kleiner Landsitz	Uetze
Löwen Apotheke	Burgdorf
Lüttjes Café	Burgdorf
Modehaus Obermeyer	Burgdorf
Papenburg Fleischerei & Partyservice	Burgdorf
Pistors GbR Tanzschule	Uetze
Schmidt's Haushaltswelt	Uetze
Schuhhaus Polch	Burgdorf
Teezeit Christel Garms	Burgdorf
VGH Torben Sprenger	Uetze
WIVendt-Immobilien	Uetze

2



**Christel Garms vom Fachgeschäft Teezeit in Burgdorf.**

3



**Marianne Demuth vom Friseursalon Burkhard Demuth aus Burgdorf.**



**Hohe Ziele und heiße Ohren: Zur Philosophie der Referenten gehört es auch, mit Hilfe von ungewöhnlichem Körperinsatz aus festgefahrenen Denkmustern auszubrechen. Das Publikum macht begeistert mit.** Heitmüller (17)



**Frank Romahn, freier Energieberater aus Sehnde.**

1

## Alle Teilnehmer aus Lehrte und Sehnde und die drei Besten

Lehrte & Sehnde	
Unternehmen	Ort
AOK Servicezentrum Lehrte	Lehrte
Apartment Sehnde	Sehnde
Apollo-Optik Lehrte	Lehrte
ARKADIA Das grüne Zentrum	Lehrte
Atelier Mega Foto	Lehrte
Augenoptik Eisenberger	Lehrte
Autohaus Rahlves GmbH	Lehrte
Autohaus Sellmann	Lehrte
Bäckerei Balkenholl	Lehrte
Best Time Touristik	Lehrte
BHS Bauzentrum Sehnde	Sehnde
E-neukauf Sehnde	Sehnde
Evels und von der Ohe	Lehrte
Exuweg Fachbetrieb Hannover Ost	Sehnde
Frank Romahn Energieberatung	Sehnde
Goldschmiede Pfitzner	Lehrte
Gutshof Rethmar	Sehnde
Heitmänn-Optik	Lehrte
Kosmetik Institut Langkop	Lehrte
Pflegeteam Sehnde GmbH	Sehnde
Sehnder Reisen GmbH/Thomas Cook Reisebüro	Sehnde
Siemon Brandschutz	Lehrte
Solitair Juwelier & Goldschmiede	Sehnde
Sonnen-Apotheke	Sehnde
Stadtapotheke	Lehrte
Stadtwerke Lehrte	Lehrte
Stadtwerke Sehnde	Sehnde
Strohdach Kommunaltechnik	Sehnde
VGH Andreas Florke	Lehrte
VGH Waldemar Magiera	Lehrte
Volksbank EG Geschäftsstelle Lehrte	Lehrte
Volksbank EG Geschäftsstelle Sehnde und Ilten	Sehnde
Winter-Haustechnik GmbH	Lehrte



**Marina-Mara Sellmann vom Autohaus Sellmann in Lehrte.**

2



**Henning Tews (links) von der AOK Lehrte und Regionaldirektor Hans Hübner.**

3



**Ein kurzer Draht zu den Geschäftsleuten**

Im engen Kontakt mit den Geschäftsleuten aus der Nachbarschaft: Regionalverlagsleiter **Heiko Kramp** (Mitte) lebt in Ilten. Hier ist er im Gespräch mit Unternehmer **Axel Siemon** (links) aus Aligse und dem Lehrter Optiker **Hans-Jörg Heitmann**.



**Für 500 Euro Wärme genießen**

Die Stadtwerke Lehrte versorgen Gewinner **Hasso von Wehren** mit Erdgas im Wert von 500 Euro. „Ich habe mit meiner Stimme die Ratsapotheke und die Volksbank unterstützt. Ich bin sehr zufrieden mit dem Service in Lehrte“, sagt unser Leser.



**Sie planen schon die nächsten Events**

**Sven Embrechts** (links) und **Günther Jacoby** sind die führenden Köpfe der Interessengemeinschaft Sehnder Kaufleute. Beim Finale des Service-Cups können sie auch über die großen Sehnder Events für 2011 – zum Beispiel das Fest 125 Jahre Mittelstraße.



**Für die Zeitung und vor der Kamera**

Der TVN-Videojournalist **Volker Beifuss** filmt für unseren Internetauftritt das Finale des Service-Cups in der Ellipse des Pressehauses in Kirchrode. Ab Mitte nächster Woche sind seine Aufnahmen auf [www.service-cup.de](http://www.service-cup.de) zu sehen.

## Wie ein Kugelschreiber ein Lächeln herbeizaubern kann

Freundlichkeit ist keine Hexerei – Erfolg beginnt bei der Einstellung



**Service-Adler und Lachtraining: Entert(r)ainer Alexander Munkel (Bild links) macht unter Einsatz seiner zwei Meter Körpergröße klar, warum Leichtigkeit wichtig ist. Johann Beck demonstriert den Lächel-Trick mit dem Kuli (Bild rechts).**



VON ACHIM GÜCKEL

Es was seltsam sieht es ja aus, wie **Johann Beck** so dasteht – mit einem Kuli zwischen den Zähnen und dem dazu gehörenden zwanghaften Grinsen. Doch was der Service-Cup-Erfinder demonstriert, ist eine gute Übung, die jeder Zeitgenosse morgens machen kann. Das erzwungene Kugelschreiber-Lächeln aktiviere die richtigen Muskeln und sende entscheidende Sig-

nale ans Hirn: „Hier ist jemand freundlich und fröhlich.“ Genau diesen Trick empfiehlt Beck auch allen Servicemitarbeitern von Unternehmen. Denn Lächeln bedeute positive Emotionen – und die wirkten in Sachen Kundenbindung wie Klebstoff. „Service-Weltmeister kommunizieren sympathisch“, sagt Beck. Alexander Munkel kennzeichnet seine Philosophie für erfolgreiche Kundenorientierung mit „den drei

Les“ und „den vier Ms“: „Locker leicht und lächelnd“ müsse Service sein, und dazu „muss man Menschen mögen“. Munkel nennt sich selbst Entert(r)ainer und garniert seinen kurzweiligen Vortrag mit Gesang, Gitarrenspiel und zwei Handpuppen: dem hellköpfigen Service-Adler und dem miesepetrigem Service-Huhn, das schon durch seine Körpersprache alle Sympathien verspielt. „Wir müssen Adler sein“, ruft Munkel seinen Zuhörern zu.

### DAS INTERVIEW

## Was halten Sie von unserem Wirtschaftsraum, Herr Beck?

*Der Marketingexperte Norbert Beck hat den Service-Cup schon in über 70 Regionen in Deutschland gebracht. Mit Redakteurin Esther Kathmann sprach er über die Besonderheiten der Region.*



**Sie konnten 90 Prozent der Service-Cup-Teilnehmer ein Qualitätssiegel verleihen.**

Ja. Das ist ganz erstaunlich. Das Siegel bekommen Unternehmen, die von ihren Kunden größtenteils positiv bewertet wurden. In den meisten anderen Regionen erreichen das nur 70 Prozent.

**Was halten Sie vom Wirtschaftsraum Burgdorf, Lehrte, Sehnde und Uetze?**

Viel. Ihre Region liegt mit einem Kundenbeziehungsindex von etwa 80 Punkten im deutschlandweiten Vergleich im oberen Drittel.

**Heißt das, der Service unserer Unternehmen ist besonders gut?**

Für alle Firmen der Region kann ich das natürlich nicht attestieren, insgesamt 60 Unternehmen haben beim Cup mitgemacht. Aber die Ansprüche der Kunden und die Leistungen der Firmen scheinen in Burgdorf, Lehrte, Sehnde und Uetze zueinanderzupassen. Beide Seiten sind zufrieden.

Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass ein Kunde, der ein Unternehmen weiterempfehlt, auch eher bereit ist, selbst wieder in diesem Geschäft einzukaufen.

**Was haben erfolgreiche Unternehmen gemeinsam?**

Wer begeistert von seiner Arbeit ist, ein hohes Fachwissen hat und in der Lage ist, dies seinen Kunden auf sympathische Art und Weise zu vermitteln, hat die besten Chancen.

## Die Schirmherren freuen sich über das gute Abschneiden

Lob für die Aktion des Anzeigers – Cup wird als ausbaufähig gesehen

Die Schirmherren der Aktion Service-Cup sind durchweg begeistert von dem im Bundesvergleich hervorragenden Abschneiden der Firmen im Anzeiger-Gebiet. „Wir wussten schon vorher, dass unser Einzelhandel gut ist, aber durch die mehr als 80 Punkte wird das noch einmal bestätigt“, sagt Burgdorfs Bürgermeister Alfred Baxmann mit

Blick auf den nur bei 66 Punkten liegenden Index für das Bundesgebiet. Dem Sieger Elotherm aus der Nachbargemeinde kann Baxmann nur gratulieren. „Wir sind insgesamt froh und stolz, dass das Ergebnis in der Breite so gut ist“, hebt auch der Uetzer Bürgermeister Werner Backeberg zunächst einmal das erfreuliche Gesamtergebnis hervor. Die exzel-

lenten Werte zeigten, dass das Serviceangebot der Betriebe schon recht hoch sei. Er wertet das als ein Ergebnis im Kampf der Geiz-ist-geil-Mentalität, gegen die einzig Service und Kundenbindung Chancen böten. Die Verwaltungsspitze im Lehrter Rathaus war aus Termingründen bei der Abschlussveranstaltung zwar nicht vertreten. Der Erste Stadtrat Uwe Bee freut sich aber, dass unter den drei Erstplatzierten zwei Lehrter Betriebe sind. Den Service-Cup schätzt er, weil er Anlass geboten habe, mit vielen Unternehmen ins Gespräch zu kommen: „Das ist ausbaufähig.“

Hervorragend findet natürlich auch Sehndes Bürgermeister Carl Jürgen Lehrke, dass der Sieger, die Firma Frank Romahn, aus Sehnde kommt. Er lobt die ganze Aktion des Anzeigers: „Wo erhalten kleinere und mittlere Unternehmen sonst die Möglichkeit, ganz neutral etwas über die Zufriedenheit ihrer Kunden zu erfahren?“



**Das Bürgermeister-Trio: Carl Jürgen Lehrke (von links), Alfred Baxmann und Werner Backeberg.**