

Fränkische Landeszeitung startet erneut Service-Wettbewerb

„Emotionshirn kitzeln“

Auftaktveranstaltung mit einigen praktischen Anregungen

NEUSTADT (zi) – Nach erfolgreicher Premiere war es keine Frage: In Mittelfranken wird erneut der „Service-Champion“ gesucht. Bei der Auftaktveranstaltung des Wettbewerbes, bei dem die kreativsten Köpfe in der regionalen Geschäftswelt gesucht werden, konnte sich der Anzeigenleiter der Fränkischen Landeszeitung, Jürgen Lang, über ein erneut reges Interesse am Championat freuen, bei dem es auch Gewinner unter den Kunden geben wird, wenn sich diese an der Bewertung der Unternehmen beteiligen. Dass es gerade darauf ankommt, um bewährte Strategien noch zu verbessern, etwaige Fehler zu vermeiden, wurde beim Impulsreferat deutlich.

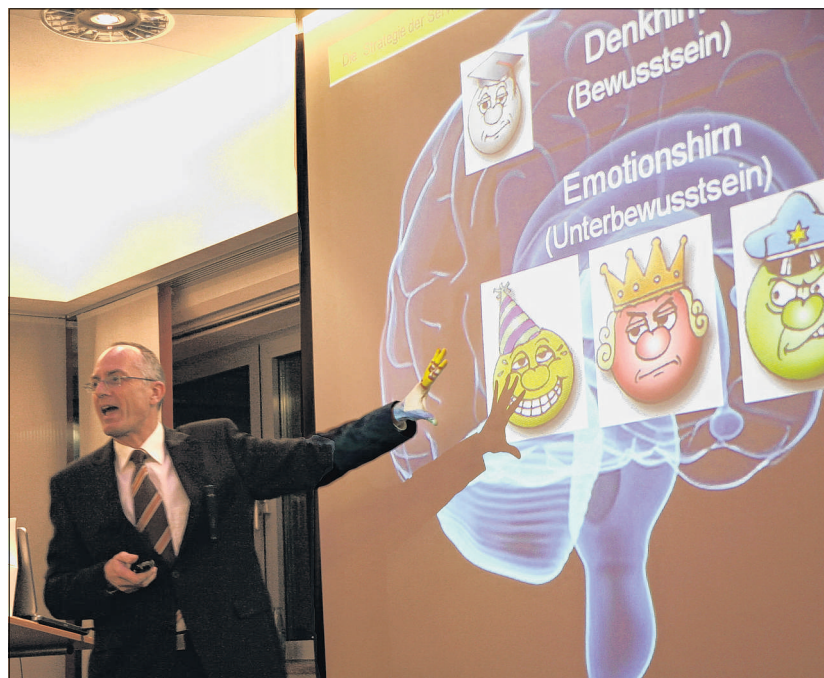
Bei dem sprach Unternehmensberater Johann Beck genau den Faktor an, der für die Kaufentscheidungen ausschlaggebend ist: die Emotionen. „Das Emotionshirn kitzeln“ und damit zum Prickeln zu bringen, war deshalb sein Ansporn an die Unternehmer, an denen es liege, „positive Emotionen“ freizusetzen, sie bei jedem Kundenkontakt weiterzugeben. Dazu hatte der Verkaufs- und Motivationstrainer, der zu den renommiertesten Service-Experten in Deutschland zählt, in einem

lebhaften Vortrag etliche praktische Anregungen: an den roten Faden „Freundlichkeit“ geknüpft.

Eine Minute den Stift quer in die Zähne geklemmt und schon ist im Gehirn das Lächeln programmiert, mit dem Strecken nach der Decke die positive Grundhaltung des Tages. Die Besucher in der VR-VIP-Lounge über den Dächern Neustadts machten bereitwillig die Übungen mit, die für eine muntere Stimmung für die Botschaft des Abends und des Championats sorgten: „Hirnlos verkaufen war gestern“.

Unter diesem Buchtitel sind alle Erfahrungen und Erhebungen ausgewertet, die aus über 100 000 Kundenstimmen resultieren, die man nach Becks Ausführungen Jahr für Jahr sammle. Etwa 1000 Unternehmen quer durch Deutschland nehmen an den regionalen Wettbewerben um den „Service-Champion“ teil, was die Basis dafür schafft, die Strukturen der erfolgreichsten Betriebe zu erfassen und mit Denkanstößen weiter zu geben.

Schließlich müsse man sich schon immer wieder etwas einfallen lassen, um den Hausfreund ins richtige Bett zu bekommen. „Wenn ein Kunde fremdgeht, dann doch bitteschön bei uns“, bringt dies Johann Beck im bildhaften Vortrag auf den Punkt. Und ani-



Die richtige Schaltstelle im Gehirn zu aktivieren, ist für den Service-Experten Johann Beck der entscheidende Schlüssel zum Verkaufserfolg. Fotos: Munzinger

miert: „Service-Weltmeister wissen, wie die Kunden ticken“; natürlich nicht nur die Sieger des Wettbewerbes mit Vorträgen und Seminaren, sondern alle Teilnehmer, die bei entsprechenden Kundenrückmeldungen mit dem „Service-WM-Siegel“ bereits ein Instrument für die „positiven Emotionen“ haben.

Dass es für diese nicht immer großer Aktionen bedürfe, es vielfach bislang unbeachtete „emotionale Kleinigkeiten“ seien, mit denen Kaufentscheidungen beeinflusst werden könnten, machte der Buchautor und Fachhochschuldozent an etlichen Beispielen deutlich. Wie etwa am kleinen Handspiegel, mit dem sich ein Autohaus für den klemmenden „Schminkspiegel“ im neu gekauften Fahrzeug entschuldigte und diesen nicht einfach nur reparierte. Oder mit einigen Überraschungen im ausgetauschten Külschrank, der nach dem Kauf schon zweimal reklamiert worden war. „Das überraschende Geschenk zum überraschenden Zeitpunkt eben“ für den Kitzel am Emotionshirn.

Dieses zur (erneuten) Teilnahme an der „Service-Weltmeisterschaft“ zu aktivieren, war Becks Part beim Aktionsstart, bei dem er erkennen ließ, wie Informationen emotional vermittelt werden können, wenn der Zuhörer den Eindruck gewinnt, dass das dem „Ver-

käufer“ Spaß macht, was er anzubieten hat. „Raus aus der Bequem- und rein in die Möglichkeitszone“ lautete die Aufmunterung mit der Formel, dass das, was man noch nie bekommen habe, damit zu erreichen sei, dass man etwas tue, was man noch nie getan habe.

Sich beim Wettbewerb der Fränkischen Landeszeitung als „Service-Champion“ zu qualifizieren, war bei der Premiere 2009 etwas, was rund 100 Firmen im Verbreitungsgebiet zuvor noch nicht gemacht hatten. Nun gilt es in der „zweiten Runde“ erneut die „positiven Emotionen“ freizusetzen. Die Kampagne läuft bis zum 14. April, das Voting der Kunden bis zum 29. März. Für dieses gibt es in den teilnehmenden Betrieben Fragebogen. Den größten Nutzen aus dem Service-Wettbewerb wird man ziehen, wenn man möglichst viele qualifizierte Rückmeldungen der Kunden erhält. Dass sich dadurch Unternehmen an entscheidenden Punkten optimieren und dadurch noch mehr Kunden langfristig gewonnen werden können, sollte beim Aktionsstart nach dem Vortrag in Gesprächen in legerer Runde erörtert werden.

In der VR-Pyramide willkommen heißen hatte die FLZ-Gäste Regionaldirektor Peter Sender, der in bewegten Zeiten auf den Unterschied der Genossenschaftsbank mit den geleb-

Sie lesen heute

Lokales

Neustadt/Aisch

Ehrenamt: Dr. Peter Pfeiffer und der Neustädter Hospizverein

Offenheim

Evangelische Kindergärten sollen ein Gesamtkonzept bekommen

Scheinfeld

Schwarzenberger Schlosskonzerte: Extras zum Jubiläum dieses Jahr

Westmittelfranken

Festes Fundament für ein Kleinod

Das Schloss Unternzenz wird in den kommenden Jahren saniert

Sport

„Spiele im Angriff verloren“

Handballer Sebastian Preiß über das Abschneiden bei der WM

ten Slogans Vertrauen, Bodenhaftung und Zuverlässigkeit im Vergleich zu jenen Investmentbanken verwies, „die sich vom Staat retten lassen und weiter zocken“.

Service-Champion

Die Fränkische Landeszeitung sucht erneut den „Mittelfränkischen Service-Champion“ in ihrem Verbreitungsgebiet. Mitarbeiterzahl und Branchenzugehörigkeit spielen bei der Teilnahme keine Rolle.

Welche der teilnehmenden Unternehmen auf den ersten drei Plätzen landen, entscheiden deren Kunden im Rahmen einer Zufriedenheitsumfrage und die FLZ-Leser, für die eine Abstimmungsaktion organisiert wird.

Präsentieren können sich die Bewerber in einer „Service-WM-Sonderbeilage“ der FLZ. Entscheidende Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

Anmeldungen sind bis Montag, 28. Februar, in der FLZ-Geschäftsstelle in Neustadt (09161/886060) möglich. Die Sieger werden am 14. April bei einer großen Abschlussveranstaltung gekürt.



Die Gäste der Auftaktveranstaltung zur „Service-WM“ ließen sich gerne zu praktischen Übungen anleiten; wie etwa zur Aktivierung der Energie am Abend.