



Die Kunden haben entschieden: Die Firma Optik Stöckmann aus Pegnitz trägt ab sofort den Titel des Service-Königs 2011. Platz zwei ging an Pepa Bikes in Bayreuth. Über den dritten Platz freute sich das Team des Stadtbads Bayreuth. Foto: Harbach

# Kunden verleihen Krone

Optik Stöckmann ist neuer Service-König – Fast 3500 Bürger stimmen ab

**PEGNITZ/BAYREUTH**  
Von Anne Bürmann

Die Region hat einen neuen Service-König: Optik Stöckmann aus Pegnitz. Auf Platz zwei wählten die Kunden die Bayreuther Firma Pepa Bikes. Auch das Stadtbad Bayreuth überzeugte seine Besucher mit gutem Service und landete dadurch auf dem dritten Platz.

Viel Applaus gab es bei der Ehrung der Sieger der Kurier-Aktion am Dienstag im Bindlacher Transmar-Travel-Hotel. Dort überreichten Kurier-Anzeigenleiter Andreas Weiß und Projektleiterin Anja Schlögl den Gewinnern eine Urkunde mit dem Kurier-Siegel. Zusätzlich erhielten sie Freianzeigen im Wert von über 6300 Euro.

Glückliche Gesichter

Der Sieg hat Uwe Stöckmann, Geschäftsführer des gleichnamigen Optikgeschäfts, in seiner Auffassung von Dienstleistungsqualität bestätigt. „Wir sind erst zufrieden, wenn die Kunden glücklich rausgehen.“ Er weiß: Nur wer anders ist als die Konkurrenz, kann bei den Kunden punkten.

Rund drei Wochen stimmten Kurier-Leser und Bürger aus der Region für 25 Firmen, die sich dem Votum stellten. Per Coupon oder per Internet-Voting beantworteten sie die Frage „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder einem Kollegen weiterempfehlen?“. Das persönliche Empfinden wurde mit Punkten von null bis zehn bewertet. Je höher die Ziffer, desto besser die Bewertung. Aber auch zwei Fragen nach den Gründen für die Bewertung und nach

Verbesserungsvorschlägen wurden gestellt.

Fast 3500 Stimmen wurden abgegeben. Die Firma Metatrain aus Neumarkt, die mit dem Kurier auch beim Service-König 2009 kooperierte, wertete die Kundenwahl aus. Die Firma arbeitet mit vielen Verlagshäusern in ganz Deutschland zusammen. Laut Johann Beck von Metatrain erhielt bei der Kurier-Aktion im Schnitt jedes Unternehmen 133 Stimmen und lag damit deutlich über dem Bundesdurch-

schnitt. Neben den drei Siegern wurden noch 18 der teilnehmenden Unternehmen mit einem Siegel für ihre

guten Dienstleistungen ausgezeichnet. Dafür mussten sie mindestens 30 Stimmen mit einem positiven Leser-Beziehungs-Index erhalten haben.

Ein Video zu der Veranstaltung

finden Sie auf der Kurier-Homepage unter der Adresse [www.nord-bayerischer-kurier.de](http://www.nord-bayerischer-kurier.de).

Service-König 2011



## Gewinnbringendes Lächeln

Gebrüder Beck von Metatrain geben Marketingtipps

**BINDLACH**

Wie bietet man besseren Service und verkauft mehr Produkte? Tipps zum Marketing haben die Gebrüder Beck von der Firma Metatrain gegeben.

„Männer ticken anders als Frauen“, sagte Norbert Beck am Dienstag bei der Abschlussveranstaltung des Service-Königs 2011. Um erfolgreich Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen, empfahl er den Unternehmen personalisierte Werbung. Demnach sollten Firmen, die hauptsächlich Männer als Zielgruppe haben, ihre Werbung auf das männliche Geschlecht zuschneiden.

Dazu gehöre, zum Beispiel, dass die Werbung das Bedürfnis nach Macht stillen müsse: Der Kunde soll das Gefühl bekommen, dass er durch das Produkt einen besseren Status oder mehr soziale Anerkennung erhält. Frauen achten laut Norbert Beck eher auf den Sicherheitsaspekt der Waren. Aber eine gute Werbung nützt nichts, wenn Verkäufer unfreundlich sind: „Freundlichkeit ist das wichtigste Verkaufsargument.“

Zu mehr Mut bei der Erfindung von Service-Innovationen riet Johann Beck. Man sollte alte Muster aufbrechen. Angst vor Fehlern müsse man dabei jedoch nicht haben. Wichtig sei nur, dass man immer wieder Neues ausprobier. bü