

Kunden halten und gewinnen

Service-WM – Das ECHO und das Unternehmen Metatrain bieten in und um Groß-Gerau Tipps für erfolgreiches Marketing



Leben in der Stadt und in den Läden – das wünschen sich alle Geschäftsleute. Wie sie selbst dazu beitragen können, erfahren sie als Teilnehmer einer Service-WM, die das ECHO und das Unternehmen Metatrain anbieten.

ARCHIVFOTO: CORNELIA BENZ

GROSS-GERAU. An verkaufsoffenen Sonntagen – wie Ende August erneut einer ansteht –, beim Bauernmarkt oder zur Nacht der Sinne ist die Kreisstadt sehr gut besucht. Menschen flanieren auf den Straßen und Plätzen, schauen sich in den Läden um und kaufen ein. Dieses Bild, diese Resonanz wünschen sich Unternehmer und Geschäftsleute öfter.

Sonderangebote allein locken allerdings nicht jeden hinter dem Ofen hervor. Kundenbindung hingegen entsteht zum Beispiel durch freundliche und kompetente Beratung. Das ist

das Plus von Einzelhändlern und Handwerksbetrieben um die Ecke – im Gegensatz zu Großmärkten.

Dafür, dass sie ihre bisherigen Kunden halten und neue dazu gewinnen, können die Unternehmen selbst etwas tun. Was das ist, will das ECHO ihnen mit Hilfe eines Kooperationspartners bei der Service-WM Region Groß-Gerau vermitteln. Ziel der Service-WM ist es, die Service- und Dienstleistungsqualität in der Region hervorzuheben. Unternehmen, die den Wettbewerb gewinnen möchten, haben die Möglichkeit, ihre Leistungen

und ihren Service einer breiten Öffentlichkeit vorzustellen. Dazu erscheint zum Beispiel eine Spezialbeilage am 10. Oktober, informieren die WM-Organisatorinnen beim ECHO, Stefanie Hartung und Ellen Matheis.

Die Kunden haben im Lauf der Service-WM Gelegenheit, die Geschäfte zu besuchen und zu bewerten. Abstimmzettel gibt es bei den Händlern, die auch Boxen für die ausgefüllten Zettel aufstellen. Außerdem können Kunden via Internet abstimmen. So entsteht ein Kunden-Kompass, der den Teilnehmern ein Feedback verschafft

und ihnen Tipps gibt, was sie verbessern können, um noch attraktiver zu werden.

Gute Ratschläge für die teilnehmenden Betriebe und Geschäftsleute halten aber vor allem Norbert und Johann Beck von der Metatrain GmbH aus Neumarkt bereit, die der Kooperationspartner des ECHO ist. Sie haben die Service-WM im Jahr 2006 erfunden, als sie ihre Heimatstadt Neumarkt fit machen wollten für den Empfang von Gästen aus aller Welt, die zur Fußballweltmeisterschaft nach Deutschland gekommen waren. Was zunächst als Einzelaktion

gedacht war, wuchs sich immer weiter aus: Mittlerweile nehmen mehr als 1000 Unternehmen jährlich an den Service-Weltmeisterschaften teil, rund 100 000 Kundenbefragungen pro Jahr gibt es auf diese Art. Dabei werden Trends erfragt und Know-how weitergegeben, sagen Norbert und Johann Beck: „Service ist das Verkaufs- und Marketinginstrument der Zukunft“, ist ihre Überzeugung.

Über Details wird Norbert Beck bei der Auftaktveranstaltung der Service-WM Region Groß-Gerau am 1. September (Donnerstag) in Groß-Gerau sprechen. Dann hält er im Gebäude der Kreissparkasse in der Darmstädter Straße seinen Impulsvortrag „Service ist sexy“.

Auch zur Abschlussveranstaltung am 15. November (Dienstag) kommen nochmals zwei Referenten, kündigen Stefanie Hartung und Ellen Matheis an. An diesem Tag werden auch die besten Unternehmen geehrt, die bis dahin von den Kunden und den ECHO-Lesern ausgewählt worden sind. *tau*

ZEITPLAN

Noch sind Anmeldungen zur Service-WM möglich. Anmeldeabschluss ist am Montag (22.). Interessenten melden sich beim ECHO unter 06151 387455.

Die Auftaktveranstaltung ist am 1. September in der Kreissparkasse in Groß-Gerau.

Eine ECHO-Beilage, in der sich die Teilnehmer vorstellen, erscheint am 10. Oktober.

Bis Anfang November können die Kunden ihre Meinung abgeben. Sie antworten auf die Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?

Die Abschlussveranstaltung mit Siegerehrung ist für 15. November geplant.

Weitere Informationen im Internet unter www.echo-online.de/servicewm.