

# Wie die Kaufkraft in der Region bleibt

Johann Beck, einer der beiden Erfinder des Service-Wettbewerbs, im Interview

**Dingolfing.** Johann Beck ist Geschäftsführer des bundesweit tätigen Beratungsunternehmens „Metatrain“, das er zusammen mit seinem Bruder Norbert betreibt. Er ist Autor zahlreicher Trainingsprogramme, Lehrbeauftragter an der Fachhochschule für angewandtes Management und er coacht mittelständische Unternehmen im Bereich Service und Marketing. Er ist einer der renommiertesten Vortragsredner zum Thema „Service“. Am Mittwoch wird er zum Auftakt der Service-WM, die der Dingolfinger Anzeiger zusammen mit „Metatrain“ für seine Anzeigen-Kunden veranstaltet, im Bruckstadel der Kreisstadt erwartet. Der „DA“ hat ihm schon vorab einige Fragen gestellt.

*Herr Beck, wie sind Sie auf die Idee gekommen zusammen mit den örtlichen Tageszeitungen Wettbewerbe wie die Service-WM auszurufen?*

**Beck:** 2006 sollte meine Heimatstadt Neumarkt bei Nürnberg mit einem Wettbewerb fit gemacht werden für den Empfang von Fußball-WM-Gästen. Was zunächst als Einzelaktion geplant war, war so erfolgreich, dass sich inzwischen in mehr als 65 Metropolen, Städten und Regionen mehr als 4000 Unternehmen dem Wettbewerb gestellt haben, um die eigene Serviceleistung zu optimieren.

*Was bedeutet denn guter Service Ihrer Erfahrung nach?*

**Beck:** Das empfinden die Menschen ganz unterschiedlich. Aus den mehr als 100 000 Kundenmeinungen, die wir pro Jahr auswerten, lassen sich allerdings Schwerpunkte

herausfinden. Am meisten genannt wird Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung und Betreuung genannt.

*Und was ist Ihrer Ansicht nach schlechter Service?*

**Beck:** Die größte Servicesünde ist den Kunden nicht wertzuschätzen, was sich in unfreundlicher Bedienung, komplizierter Reklamationsbearbeitung und zeitraubender Beantwortung wichtiger Kundenfragen ausdrückt.

*Warum ist guter Service besonders auf dem Land wichtig?*

**Beck:** Service ist ein erstklassiges Instrument, um Kunden langfristig

zu „loyalisieren“. Loyalität bedeutet in diesem Zusammenhang freiwillige emotionale Treue. Unternehmen, gerade im ländlich geprägten Raum, wie die Region Dingolfing und Umgebung, brauchen diese Stammkunden, weil diese die höchste Wertschöpfung bringen. Heutzutage geht es für jede Region darum, sich im Wettbewerb um die Kunden zu positionieren. Es geht darum, die Kaufkraft in der eigenen Region zu halten und wenn möglich Kaufkraft aus benachbarten Regionen abzuschöpfen.

*Es gilt also, die Leistungen der einzelnen hiesigen Unternehmen noch attraktiver zu machen. Enthält das Marketing-Paket, das interessierten Unternehmen am Mittwoch*

*angeboten wird, aus diesem Grund unter anderem auch eine Kundenumfrage?*

**Beck:** Ja, natürlich. Wichtig ist dabei, dass die Kunden der einzelnen Unternehmen anonym abstimmen können. Und auch der von uns ermittelte Kunden-Beziehungs-Index, bleibt natürlich vertraulich. Lediglich das betroffene Unternehmen bekommt ihn.

*Also auch wir, als veranstaltende Zeitung nicht?*

**Beck:** Nein, keinesfalls. Denn derartige Service-Wettbewerbe leben von gegenseitigem Vertrauen. Der Dingolfinger Anzeiger hat uns vertraut und unser Konzept „eingekauft“, die „DA“-Anzeigen-Kunden vertrauen ihrer Heimatzeitung und opfern am Mittwoch einen Abend um sich das Konzept vorstellen zu lassen.

*Für wieviel Service-Weltmeisterschaften oder ähnliche Wettbewerbe haben Sie schon Pate gestanden?*

**Beck:** Das müssen jetzt weit über 65 sein. Und interessanterweise ist der messbare Erfolg gerade in ländlich strukturieren Regionen, wie hier bei Ihnen in Dingolfing und Umgebung, am größten.

*Vielen Dank, dass Sie sich für dieses Gespräch Zeit genommen haben!*

**Beck:** Ebenfalls besten Dank. Ich freue mich schon darauf am Mittwoch, zur Auftaktveranstaltung, Ihre Kunden persönlich kennenzulernen.

**Anzeigenkunden, die sich für die Auftaktveranstaltung zur „DA“-Service-WM am Mittwoch, 23. Februar, um 19 Uhr im Bruckstadel noch anmelden möchten, bitte heute unter Telefon 08731/70320.**



Johann Beck ist - zusammen mit seinem Bruder - Autor der Bücher „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“.