

Die Service-WM im Kreis

Die Rheinische Post mit einem neuen Angebot: **Unternehmen** aus dem Kreis Kleve erhalten konkrete Tipps und Anregungen, wie sie ihre Dienstleistungen optimieren können. Davon **profitieren** auch die **Kunden**.

VON MARC CATTELAENS

KREIS KLEVE Viele der bisherigen Verkaufsrezepte haben ausgedient. Die Fragen im Wettbewerb um die Kunden lauten: Wie wird ein Unternehmen so attraktiv, dass neue Kunden von selbst kommen? Wie können langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut und gestaltet werden? Die von der Rheinischen Post präsentierte Service-WM will die Frage klären, wer den besten Service im Kreis Kleve bietet.

Die Strategie zum Erfolg

Der Auftakt der Service-WM ist am Donnerstag, 20. Januar, um 19 Uhr, im Restaurant „Zur alten Post“ in Bedburg-Hau (siehe Infokasten). Bei der kostenlosen Veranstaltung erklärt Managementtrainer und Buchautor Norbert Beck interessierten Unternehmern, was guter Service bedeutet und wie er zu erreichen ist. Beck ist einer der renommiertesten Referenten zum Thema Service. In seinen Vorträgen verbindet er Praxisbeispiele mit seinen Erfahrungen aus den Servicewettbewerben, die er gemeinsam mit Zeitungsverlagen deutschlandweit ausrichtet. Aus den vielen Kundenmeinungen und den Erfahrungen der teilnehmenden Unternehmen weiß der Autor des Buches „Service ist sexy“, welche Strategie zum Erfolg führt.

Der Wirtschaftsingenieur und Experte für Emotionsmarketing führt mit seinem Bruder Johann die Beratungsgesellschaft Metatrain, die die Servicewettbewerbe im deutschsprachigen Raum ausricht-



Management-Trainer **Norbert Beck** erläutert den Unternehmern, wie sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen können. FOTO: PRIVAT

ten. „Aus den mehr als 100 000 Kundenmeinungen, die wir pro Jahr auswerten, lassen sich Schwerpunkte herausfinden. Am meisten genannt wird Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Perso-

nals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung und Betreuung genannt“, sagt Beck.

Und welche Hilfestellung kann die Service-WM den teilnehmen-

INFO

Der Auftakt

Was Kostenlose Infoveranstaltung

Wann Donnerstag, 20. Januar

Wo Restaurant „Zur alten Post“, Moyländer Allee 16, Bedburg-Hau

Zeitplan 19 Uhr: Einlass; 19.15 Uhr: Sektempfang und Begrüßung; 19.45 Uhr: Vortrag „Service ist sexy“ von Norbert Beck; 20.45 Uhr Vorstellung der Service-WM.

Anmeldung Bis Montag, 17. Januar, unter ☎ 02801 714160.

den Firmen geben? Unternehmen erhalten konkrete Tipps, Anregungen und Umsetzungswissen für die Optimierung der eigenen Serviceleistungen. Dafür haben die Rheinische Post und Metatrain ein Service-WM-Marketingpaket geschnürt, das die wichtigsten Elemente dieser Strategie enthält, wie zum Beispiel die Möglichkeit der emotionalen Darstellung eigener Serviceleistungen in einem Service-Journal, eine professionelle Kundenbefragung mit Auswertung und der Möglichkeit das Service-WM-Siegel zu erreichen, Vorträge von Topreferenten sowie Checklisten und das Service-WM-Handbuch. Ab Anfang März können die Kunden den Service der teilnehmenden Firmen bewerten. Wer abstimmt, kann nicht nur den Service vor Ort verbessern, sondern auch gewinnen. Hauptpreise sind Gutscheine teilnehmender Unternehmen im Wert von bis zu 500 Euro.