

RP lädt zur „Service-WM“

Welches Geschäft liefert den besten Service in Langenfeld? Das will die **RP** herausfinden. Sie schreibt eine **Meisterschaft** aus, bei der die Kunden entscheiden. **Auftakt** für Unternehmer ist Mittwoch im Hotel Gravenberg.



Marc Arne Schümann, stellvertretender Anzeigendirektor der RP, ermuntert Unternehmen an der „**RP Service WM**“ teilzunehmen.

RP-FOTO: ENDERMANN

VON SARAH DICKMANN

LANGENFELD In vielen Geschäften in Langenfeld liegen ab Anfang März sechs Wochen lang kleine Kärtchen aus. Darauf steht nur eine einzige Frage – laut Wirtschaftsingenieur und Management-Trainer Norbert Beck die zentrale, wenn es um Service im Einzelhandel geht: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie dieses Geschäft Freunden oder Kollegen weiterempfehlen?“ Mit diesen Karten sowie im Internet können die Kunden entscheiden, welches Geschäft in der Region die beste Servicequalität bietet. Die Rheinische Post organisiert mit Unterstützung der kommunalen Politik, Verwaltung und Wirtschaftsförderung die „Service-WM“. Auftakt für die Unternehmen aus der Stadt ist am Mittwoch, 19. Januar, um 19 Uhr im Hotel Gravenberg in Langenfeld.

„Wie wird mein Geschäft so attraktiv, dass neue Kunden von selbst kommen?“, „Wie kann ich langfristige Kundenbeziehungen aufbauen?“ Fragen wie diese beant-

wortet Norbert Beck, Geschäftsführer der Beratungsgesellschaft Metatraining, bei der Veranstaltung. Denn Service, weiß Beck, ist das wichtigste Instrument, um Kunden langfristig zu binden. „Es geht um Loyalität und damit um freiwillige emotionale Treue. Gerade in ländlicher geprägten Regionen brauchen Unternehmen Stammkunden.“ Deshalb gibt Beck auf Einladung der Rhein-

INFO

Mitmachen

Preise Für Kunden, die bei der Befragung in den Geschäften mitmachen, gibt es etwas zu gewinnen. Hauptpreise sind Warengutscheine im Wert von bis zu 500 Euro.

Abschluss Der Sieger der Service-WM erhält als Pokal den Service-Cup und wird bei einer Veranstaltung im Mai geehrt. Alle Unternehmen, die mitmachen, erhalten Werbemittel, die sie als Teilnehmer der Service-WM ausweisen.

schen Post konkrete Tipps und Anregungen, was guter Service ist und wie Unternehmen ihn erreichen.

„Echter Service bedeutet heute weit mehr, als den Kunden ausschließlich Rabatte einzuräumen“, sagt Marc Arne Schümann, stellvertretender Anzeigendirektor der Rheinischen Post. Die RP habe einen der renommiertesten Referenten zu diesem Thema gewonnen. In ganz Deutschland hat Norbert Beck bereits 65 Service-Wettbewerbe organisiert. „Durch seine mitreißende Art und viele praktische Beispiele bieten wir einen Abend mit gro-

ßem Mehrwert“, sagt Schümann. Der Eintritt ist frei.

Jan Zimmermann, City-Manager der Stadt Langenfeld, freut sich auf die Service-WM. „Es ist gut, wenn die Unternehmen ein Feedback für ihre Arbeit bekommen“, sagt er. Dies mit einem Wettbewerb zu verbinden, sei eine gute Idee. „Die Service-WM macht deutlich, dass es nicht nur um Preise geht. Der Einzelhandel hat viele Stärken – zum Beispiel Service und Kundenfreundlichkeit.“

Sieger wird im Mai gekürt

Die Unternehmen, die an der Service-WM teilnehmen, werden in einer redaktionellen Sonderveröffentlichung der Rheinischen Post vorgestellt und erhalten eine Auswertung der Kundenbefragung. Der Sieger wird bei einer Abschlussveranstaltung im Mai gekürt.

Anmeldung Unternehmer können sich für den Auftakt im Hotel Gravenberg am kommenden Mittwoch, 19. Januar, bei der RP unter ☎ 02103/959115 anmelden.



Findet die „Service WM“ gut: **Jan Christoph Zimmermann**. RP-FOTO: RM-