

Kunden küren Weltmeister

98 Unternehmen haben an der „**Service-WM**“, präsentiert von der Rheinischen Post, teilgenommen.

Zur **Preisverleihung** bekamen die Geschäftsleute gute Tipps, wie sie ihre Kunden noch **zufriedener** machen können.

VON CHRISTIAN BREUER

KREIS KLEVE Mit entwaffnender Freundlichkeit stellt sich die Dame am anderen Ende der Telefonleitung vor und wünscht dem Anrufer einen guten Tag. Der optimale Einstieg, um ein gutes Verhältnis zum Anrufer aufzubauen. Im Elektro-Fachgeschäft von Franz-Josef Gilles in Kevelaer ist das Standard. „Und wir wünschen nicht nur einen guten Tag, wir meinen das auch so“, betont Gilles.

Freundlichkeit und Service kommen bei den Kunden an. So gut, dass sie Gilles zum „Service-Weltmeister“ gekürt haben. Drei Monate lang hatten sich 98 Geschäfte aus dem ganzen Kreis in besonderer Weise der Kundenzufriedenheit gestellt. Als Teilnehmer der Service-WM, präsentiert von der Rheinischen Post, durften die Kunden ein Urteil über das Geschäft per Karte oder Onlineabstimmung fällen.

Positives Fazit

Norbert Beck, Geschäftsführer der Firma Metatrain und Erfinder der Service-WM, zog bei der Abschlussveranstaltung in der Halle Gelderland ein positives Fazit: „Sie haben“, sagte er den rund 150 anwesenden Geschäftsleute, „einen Index von durchschnittlich knapp 80 Prozent erreicht.“ Bedeutet: Acht von zehn Kunden sind mit dem Geschäft zufrieden. „Solche Zahlen“, bekräftigt Norbert Beck, „erreichen sonst nur absolute Spitzenmarken!“

Passend zur Preisverleihung gaben den Geschäftsleuten gleich zwei Motivations- und Marketing-Experten Tipps, wie sie in Zukunft noch besser auf die Kunden eingehen können. Johann Beck, Bruder von Norbert Beck und ebenfalls Metatrain-Geschäftsführer, kommt aus Neumarkt in der Oberpfalz. Allein schon der charmante Akzent hätte den Vortrag hörenswert gemacht.

Er erklärte den interessierten Zuhörern, wie die Kunden sich für ein Geschäft entscheiden und mit wel-

chen, teils sehr einfach umsetzbaren Tricks, die Zufriedenheit erhöht werden kann. Und dass das schon bei der eigenen Körperhaltung beginnt.

Den Staffelstab übernahm dann im zweiten Teil der Veranstaltung Alexander Munke. Während seines Vortrags zum Thema „Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ wurde er von einem majestätischem Stoff-Adler begleitet.



Marc-Arne **Schümann** (links), stellvertretender Anzeigendirektor der Rheinischen Post, gratulierte dem Gewinner Franz-Josef **Gilles** aus Kevelaer. Der freut sich mit dem Referenten Alexander **Munke** und WM-Erfinder Johann **Beck**.



Auch wenn es nur einen ersten Preis bei der Service-WM gab: Die erfolgreichen **Teilnehmer** mussten nicht mit leeren Händen nach Hause gehen. Sie wurden mit dem **Service-WM-Siegel** ausgezeichnet. RP-FOTOS (2): GERHARD SEYBERT

INFO

Reise gewonnen

Unter allen Kunden, die mitgestimmt haben, ist eine zehntägige Reise in die **Toskana** verlost worden. Gewonnen hat **Petra Heinen** aus Rheinberg. Ihr wurde in der Halle Gelderland ein **Gutschein** überreicht.

Vieles davon wird Service-Weltmeister Gilles bekannt vorgekommen sein. Seine Prämisse: „Man muss die Menschen und seine Produkte mögen“. Das Kundeninteresse müsse vor dem eigenen Profit stehen, „da muss man langfristig denken“, sagt der Fachmann. Und: „Ich habe bei der Preisverleihung zwar alleine vorne gestanden – aber stellvertretend für mein Team. Ohne ein Team geht nichts!“