

# „Entweder du bist Huhn oder Adler“

## Schlafstudio Siebertz ist Rhein-Bergs Service-Weltmeister – Siegerkür mit Tipps von Experten

Von GUIDO WAGNER

**RHEIN-BERG.** „2011 ist das Jahr der Weltmeisterschaften“, begrüßte Stefan Hilscher, Verlagsgeschäftsführer der Zeitungsgruppe Köln, am Dienstagabend die ersten WM-Gäste des Jahres. Denn schon vier Monate vor dem Anpfiff der Frauen-Fußballweltmeisterschaft wurden in Gladbach bereits Weltmeister gekürt. Genauer: die Sieger der Service-WM, zu der die Bergische Landeszeitung aufgerufen hatte.



An die hundert Unternehmer und Geschäftsleute verfolgten im Spiegelsaal des Bergischen Löwen die Siegerehrung, darunter auch Hermann Steveker aus der Verlagsleitung des Heinen-Verlags und Cordula von Wysocki von der Chefredaktion der Kölnischen Rundschau. 52 Unternehmen hatten sich der Abstimmung von Lesern und Kunden gestellt – vom Einzelhändler bis zur Krankenkasse.

Das Rennen um die besten Bewertungen in Sachen Service machten ganz „ausgeschlafene“ Geschäftsleute: Heidemarie Bolz-Siebertz und Bernd Siebertz mit ihrem Schlafstudio in Untereschbach



**Die Sieger** (oben, vordere Reihe v.l.) Simone Kerl, Jutta Bobka, Bernd Siebertz und Bettina Koch zeichnete Verlagsgeschäftsführer Stefan Hilscher (o.r.) aus. Im Hintergrund: Service-WM-Erfinder Johann Beck (l.) und Referent Alexander Munke. Aufmerksam verfolgt: der Vortrag von Norbert Beck (u.r.). (Fotos: Daub)

(siehe unten). Den zweiten Platz erzielte Zahnärztin Bettina Koch aus Hoffnungsthal. „Da wünscht man sich doch Zahnschmerzen“, sagte Verlagsgeschäftsführer Hilscher augenzwinkernd, als er

das Service-WM-Siegel überreichte. Die Zahnärztin hatte für ihren Erfolg freudestrahlend eine Erklärung: „Ich mag meine Patienten und versuche, diese Einstellung auch meinen Mitarbeitern zu vermitteln.“

Überfüllte Wartezimmer vermeidet sie dagegen und reicht – wenn's doch mal länger dauert – Kaffee, Tee und die Erklärung für die Wartezeit.

Der „etwas andere Optiker“ zu sein, haben sich die Dritt-

platzierten Simone Kerl und Jutta Bobka aus Overath auf die Fahnen geschrieben. Ihr Geschäft gleicht eher einer Praxis – ohne große Schau-fenster, dafür aber mit viel Platz für Vertraulichkeit. Was die Auszeichnung für sie bedeutet: „Offenbar haben wir unsere Arbeit gut gemacht.“

Doch nicht nur die ersten Drei haben die Nase vorn. „Sie alle sind Sieger und im Wettbewerb einen großen Sprung voraus“, bestärkten die Service-WM-Erfinder Johann Beck und Norbert Beck ihre Gäste. Mit einem Kunden-Beziehungs-Index von 83,71 Prozent – ermittelt aus den Kunden-Antworten auf die Frage „Wie wahrscheinlich ist es, dass sie dieses Unternehmen einem Freund weiterempfehlen?“ – liege Rhein-Berg deutlich über dem Bundesdurchschnitt von 60 Prozent.

Wie wenig Kaufentscheidungen vom „Denkhirn“ getroffen werden, zeigte Norbert Beck in seinem Vortrag: 80 bis 90 Prozent der Kaufentscheidungen treffe das „Emotionshirn“. „Menschen kaufen Emotionen, keine Produkte oder Dienstleistungen.“ Um den „Kaufknopf“ beim Kunden zu „drücken“, seien Emotionen wie Lust, Macht und Sicherheit besonders erfolgversprechend. Wie dabei der auf den Gehweg geleitete Bäckereiduft oder Musik im Weinladen „funktionieren“, erklärte Beck ebenso wie die Wirkung von

### ZAHLEN UND SIEGER

**Teilnehmende Unternehmen:** 52

**Abgegebene Leser- und Kundenstimmen:** 5494

**Kunden-Beziehungs-Index für Rhein-Berg insgesamt:** 83,71 Prozent (Bundesdurchschnitt: etwa 60 Prozent)

### Sieger Service-WM Rhein-Berg:

- 1. Platz:** Schlafstudio Siebertz, Overath-Untereschbach
- 2. Platz:** Zahnarztpraxis Bettina Koch, Rösrath-Hoffnungsthal
- 3. Platz:** Bobka – Kerl, Brillen und Kontaktlinsen, Overath

„Leuchttürmen“, mit denen man sich von Konkurrenz absetzt. „Wichtig ist, damit ein Problem des Kunden zu lösen.“

„Entweder du bist Huhn oder Adler“, brachte „Entertrainer“ Alexander Munke die tagtägliche Service-Herausforderung auf den Punkt: „Der Adler hat immer einen Plan – das Huhn immer eine Ausrede.“ Sein kurzweiliger Vortrag überzeugte – auch musikalisch: mit Songs von Johnny Cash bis Reinhard Mey.

Gewonnen haben unterdessen nicht nur die Geschäftsleute: Der Hauptpreis in der großen Verlosung unter den Abstimmungsteilnehmern ging an ein BLZ-Leser-Ehepaar, das sich über einen 500-Euro-Reisegutschein freuen kann.