

Die Service WM im Landkreis Starnberg

DER KUNDEN-BEZIEHUNGS-INDEX

Die Antwort auf dem Weg zum Erfolg

Dass Service immer wichtiger wird, davon sind die Metatrain-Geschäftsführer Johann und Norbert Beck, die Erfinder der Service WM, überzeugt. Norbert Beck beispielsweise sieht guten Service als regionalen, aber auch nationalen Wettbewerbsvorteil. An dieser Stelle erklärt er den Stellenwert von guten Kundenbeziehungen.

Kundenbeziehungen sind der Schmelzriegel, in

denen Wertschöpfung erfolgt, sagt Norbert Beck. Deshalb sei es enorm wichtig, die Beziehungen zu Kunden messbar und bewertbar zu machen. Dies ist mit einer einzigen Frage möglich. „Die wichtigste Frage wird in klassischen Kundenbefragungen oft leider nicht gestellt, nämlich: Würden Sie unser Unternehmen einem Freund oder einem Kollegen weiterempfehlen?“, so Beck.



Wer Top-Ware mit freundlicher Bedienung kombiniert, wird von den Kunden gerne weiterempfohlen. Foto: dpa



In der Kundenbefragung, die Metatrain im Rahmen der Service WM durchführt, ist deshalb diese Frage der zentrale Faktor. Aus dieser Frage lässt sich nämlich der Kunden-Beziehungs-Index ermitteln. Der Kunden-Beziehungs-Index zeigt, wie verbunden sich die Kunden mit dem Unternehmen fühlen, also die Qualität der Kundenbeziehung.

Je besser aber die Qualität der Kundenbeziehung, desto höher der Unternehmenserfolg. „Unternehmen, die richtig gute Kundenbeziehungen auf der Basis eines exzellenten Service haben, das sind gleichzeitig die erfolgreichsten Unternehmen“, so Norbert Beck. Bei der Service WM können Unternehmen aus dem Wirtschaftsraum Starnberg den Know-how-Aufbau in Sachen Service nachweisen.

Unternehmen, die in der Kundenbefragung einen entsprechenden Kunden-Beziehungs-Index vorweisen können, haben die Chance, die Service WM zu gewinnen. „Tu Gutes und sprich darüber“, so Norbert Beck, „der Sieg bei der Service WM ist ein Erfolg, das den Servicevorsprung vor dem Wettbewerb offiziell bestätigt und dokumentiert.“ So kann ein Unternehmen mit hervorragenden Leistungen im Service nicht nur Umsatz und Kunden gewinnen, sondern das auch nach außen effektiv präsentieren.

DIE SERVICE WM: EINE EINZIGARTIGE CHANCE FÜR UNTERNEHMEN UND LESER

Wie gut ist der Service, den mein Unternehmen bietet? Diese Frage können sich Firmen- und Geschäftsinhaber aus dem Landkreis Starnberg jetzt im Zuge der Service WM von ihren Kunden beantworten lassen. Die Kunden haben die Möglichkeit, den Service der jeweiligen Unternehmen per Coupon oder im Internet (www.starnberger-merkur.de/servicewm) zu bewerten und dabei tolle Preise zu gewinnen. Zudem präsentieren sich die Unternehmen, die an diesem Wettbewerb teilnehmen, mit ihren speziellen Serviceleistungen in einem Journal des Starnberger Merkurs am 28. Oktober den Lesern. Gewinnen werden letztlich alle Unternehmen: Denn sie bekommen mit dem Voting der Kunden eine wertvolle Resonanz auf ihr Angebot rund ums Thema Service.

Möchten Sie mit Ihrem Unternehmen an der Service WM teilnehmen? Dann rufen Sie uns unter den Telefonnummern 0 81 51 / 2693-27, -25 oder -26 an, schicken Sie ein Fax an 0 81 51 / 2693-29 oder treten Sie mit uns per E-Mail (anzeigen.sta-merkur@merkur-online.de) in Kontakt.