

# Kunden wählen Service-Weltmeister

VON CARINA WERNIG

**DORMAGEN** Fühlt sich ein Kunde in einem Dormagener Geschäft kompetent beraten und gut begleitet, kann er das jetzt auch schriftlich bestätigen: Mit seiner Stimme kann er den Service-Weltmeister in Dormagen wählen. Insgesamt 30 Unternehmen beteiligen sich an der Service-WM, präsentiert von der Neuß-Grevenbroicher Zeitung in Zusammenarbeit mit der Stadt Dormagen und weiteren Partnern.

Noch bis 17. Dezember können die Kunden in den teilnehmenden Unternehmen die Karten ausfüllen und abgeben. Dabei bewerten sie, wie stark sie das Geschäft einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden und beschreiben die Gründe für diese Entscheidung. Durch die Teilnahme hat jeder Kunde die Chance, eine viertägige Businessreise mit Afan Reisen vom 6. bis 9. April 2012 nach Berlin zu gewinnen, bei der die Reisenden im Martim

proArte Hotel an der Friedrichstraße übernachten werden.

Wie der Erfinder der Service-WM, Managementtrainer Norbert Beck, Inhaber der Beratungsgesellschaft Metatrain, betont, kommt es

bei Dienstleistungen vor allem auf folgende Kriterien an: „Am meisten werden Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen erwartet, gefolgt von Zuverlässigkeit.“ Die teilnehmenden Unternehmen aus Dorma-

gen sind von ihren Service-Qualitäten überzeugt und stellen sich gern dem Wettbewerb.

Nach den ersten 20 Arbeitstagen berichten einige Unternehmen bereits von einer guten Resonanz. Andrea Urmetzer von den Freizeitfachmärkten Gongoll ist ganz begeistert: „Viele unserer Kunden füllen die Karten aus.“ Das Familienunternehmen stelle sich gern dem Wettbewerb und ist gespannt auf die Auswertung. Auch Marlene Jordans vom Autohaus Gottfried Schultz, die ihre Kunden auf die Teilnahme an der Service-WM hinweist, erzählt von vielen Karten-Rückläufen: „Wir sind mit der Resonanz sehr zufrieden.“ Die gute Idee der Service-WM begeistert auch Susanne Afan vom gleichnamigen Reisebüro: „Wir freuen uns über jede Karte, mit der die Kunden unseren Service bewerten.“



NGZ-Mitarbeiterin Feline Gerstenberg zeigt im Reisebüro **Flachskamp** die Karten, mit denen Kunden bei der **Service-WM** mitmachen können. NGZ-FOTO: H. JAZYK

**Info** Weitere Infos unter [www.ngz-online.de/dormagen/service-wm](http://www.ngz-online.de/dormagen/service-wm)