

„Einfach genial einfach gestrickt“

Teilnehmer der Service-WM: Viele Anregungen für gute Kunden-Kommunikation

ar- STEINFURT. Die Teilnehmer an der Service-WM biegen so langsam auf die Zielgerade ein. Die Kundenbefragungen in Steinfurt und Greven laufen noch bis zum 23. Januar, danach wird das Institut **Metatrain** die mit Spannung erwarteten Auswertungen präsentieren. Bereits am 11. Januar erscheint in den Westfälischen Nachrichten das Service-Journal zum Projekt, bei dem Unternehmen in Steinfurt und Greven durch Kundenbefragungen und andere Aktionen ihren Service verbessern können. Der Kooperationspartner der WN, das Institut **Metatrain** mit Sitz in Neumarkt, hat die WM schon in vielen anderen Städten der Republik gestartet. Die WN



Die Gebrüder Beck (l. und r.) mit der CIC-Geschäftsleitung, **Dejana** Bruhns (M.) sieht deutliche Verbesserungen durch die Service-WM bei der Kundeninformation.

WM sehr gute Erfahrungen gemacht“, so der stellvertretende Geschäftsleiter. Man bekomme durch die Kundenbefragungen einen ganz anderen Blick auf das Unternehmen. „Man ist ja irgendwie betriebsblind“, lacht der Unternehmer. Konkret haben die Gewürzkunden an der Renovierung des Geschäfts an der Dr.-von-Schmitt-Straße mitgewirkt. „Die Käufer hatten den alten Laden als unübersichtlich kritisiert. Darum haben wir bei der Umgestaltung neue Regalsysteme angeschafft“, erläuterte Martin Kirchner im WN-Gespräch.

Auch Annette Mann hat durch die Service-WM von ihren Kunden viele Anregungen bekommen. Die Geschäftsführerin des Oberbekleidungs geschäfts „Trends und Mode“ in Altenkirchen

weiß jetzt, dass viele Käufer zum Beispiel Brillenablagen in den Umkleidekabinen vermissen. Die wurden bei der jüngsten Renovierung nachgerüstet. Genau wie der gewünschte zweite Haken. „Außerdem wurde der eigene Blick geschärft: Gehen wir wirklich so mit den Kunden um, wie es sein soll?“, berichtet die Geschäftsführerin. Auch Annette Mann will beim nächsten Mal auf jeden Fall wieder mit dabei sein. „Wenn auch nicht in einem, bestimmt aber in zwei Jahren.“

Die Kommunikation mit dem Kunden hat sich durch die Service-WM beim Solaranbieter CIC Solar in Erfstadt verbessert. **Dejana** Bruhns, im Unternehmen zuständig für die Projektsteuerung, sieht den Solar-energie-Dienstleister zwar

schon sehr gut aufgestellt, „aber viele Sachen sagt der Kunde einfach nicht“. Dafür hat CIC Solar Anregungen über die Umfrage bekommen. **Dejana** Bruhns hat die hohe Rücklaufquote verwundert: „Rund 70 Prozent aller Bögen kamen ausgefüllt zurück.“ Die Kunden wurden angeschrieben, per Post und Mail. Außerdem haben die Außendienstler die Fragen direkt an die Geschäftspartner weitergegeben. Zum Erfolg beigetragen hat nach Ansicht der Projektleiterin die Einfachheit der Fragen. „Einfach genial einfach gestrickt“, so Bruhns. So mussten die Kunden nicht viel Zeit investieren. Mit den Erkenntnissen aus der Service-WM hat das Unternehmen auch den neuen Werbeflyer gestaltet. **Dejana** Bruhns schmunzelt: „Den vor der WM gemachten Entwurf haben wir gleich in die Tonne geworfen.“



Auch der Gewürzladen Kirchner in Bamberg ist bei der nächsten Service-WM wieder mit dabei.



haben bei zufällig ausgewählten Firmen einmal nachgefragt: Hat die Service-WM etwas gebracht? Würden die Unternehmen noch einmal teilnehmen?

Das Fazit fällt überaus positiv aus. Alle kontaktierten Firmen wollen bei der nächsten Service-WM wieder dabei sein. Wie zum Beispiel Martin Kirchner von der Kirchner Gewürze GmbH mit Sitz in Bamberg. „Wir haben mit der Service-