

Der Kundendienst muss „sexy“ sein

AKTION Zum Auftakt der Service-WM des „Leverkusener Anzeiger“ werden Erfahrungen unterhaltsam vermittelt

VON ANA OSTRIC

Ohne Emotionen geht es nicht – so lautet das Fazit der Auftaktveranstaltung zur Service-WM des „Leverkusener Anzeiger“. Rund 70 Gäste waren ins Schloss Morsbroich gekommen, um dem Erfinder der Service-WM zu lauschen. Norbert Beck, Gründer der Firma „Metatrain“, erläuterte in seinem temporeichen und witzigen Vortrag, warum Service „sexy“ ist. Es



Service macht Spaß: Rund 70 Gäste kamen zur vergnüglichen Auftaktveranstaltung.

BILDER: RALF KRIEGER



war ein Abend, an dem viel gelacht und fleißig mitgeschrieben wurde. Unternehmer und Dienstleister aus Leverkusen, Leichlingen und Burscheid lauschten interessiert.

Innen alle stelle sich eine Frage, so Beck: „Was macht uns so sexy, dass Kunden mit uns kuscheln und nicht mit dem Wettbewerber ins Bett gehen?“ Kunden kauften keine Ware oder Dienstleistung, sondern Emotionen, erläuterte er. „Einer Frau müssen im Schuhgeschäft keine Schuhe, sondern schöne Beine verkauft werden“, lautete eines von zahlreichen Beispielen.

Bei der Service-WM, die von der Zeitungsgruppe Köln und der Firma „Metatrain“ organisiert wird, steht die Kundenzufriedenheit im Mittelpunkt. Mitmachen können Unternehmen aller Größen und Branchen, die sich dafür interessieren, wie ihre Kunden sie beurteilen. „Sehen Sie es als sportlichen Wettbewerb“, betonte Karsten Hundhausen, Anzeigenleiter des „Kölner Stadt-Anzeiger“.

Selbstbewusst gehen Marga Lieven-Maier und Regina Pupkes ins Rennen. „Wir fühlen uns vom



Norbert Beck sucht bundesweit Service-Weltmeister.

Wettbewerb angesprochen, weil wir sehr viel für unsere Kunden machen“, sagte Pupkes, Inhaberin des Geschäfts „Wohnen Licht Accessoires“. Lieven-Maier, die im gleichen Ladenlokal in Quettingen ihre „Blumenkunst“ verkauft, betonte: „Wir haben viele Stammkunden, die sicher gerne abstimmen.“

Für Jörg Müller, Inhaber der gleichnamigen Biofleischerei samt Bioladen, ist die Service-WM vor allem eine prima Gelegenheit, um noch bekannter zu werden. „Durch den Vortrag habe ich auch schon viele Ideen gesammelt, wie ich meine Werbung verbessern kann“, freute sich Müller. Bestatter Hans-Joachim Friedrich erklärte seine Motivation so: „Uns interessiert, welche Fehler wir machen und was wir noch verbessern können.“

Lob für die Service-WM gab es von Frank Obermaier, dem Chef der Wirtschaftsförderung Leverkusen. „Guter Service ist für den Geschäftserfolg enorm wichtig. Es sollte also jedes Unternehmen interessieren, was im Sinne der Kunden noch verbessert werden kann“, so Obermaier.

Was Kunden unter gutem Service verstehen, kann „Metatrain“-Gründer Norbert Beck dank 100 000 Kundenbefragungen pro Jahr gut einschätzen. Den Gästen im Schloss Morsbroich verriet er die drei meistgenannten Gründe, warum Unternehmen weiter empfohlen werden – Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung. Beck: „Ein chinesisches Sprichwort lautet: Wer kein freundliches Gesicht hat, sollte kein Geschäft eröffnen.“

Vertrauen lasse sich vor allem beim Thema Reklamation gewinnen. „Und dann will der Kunde auch noch wertgeschätzt werden“, so der Service-Experte. Das gute Gefühl sei eben entscheidend.

www.ksta.de/lev-bilder

Jetzt anmelden

Bis zum 30. November können sich Unternehmen aus Leverkusen, Leichlingen und Burscheid bei der Zeitungsgruppe Köln für die Service-WM anmelden:

☎ 0221/2 24 29 25 oder per E-Mail (gst-lev@zgk.de) Die Teilnehmer erhalten für die Stimmenabgabe ihrer Kunden Postkarten und eine Box. Auch auf der eigens eingerichteten Internetseite können Kunden und Leser abstimmen: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen oder Kollegen weiter empfehlen?“ Unter allen Lesern und Kunden, die ihre Stimme abge-

ben, verlost der „Leverkusener Anzeiger“ attraktive Preise. Über 20 Unternehmen verschiedener Branchen beteiligen sich bereits an der Service-WM. Für sie kann im Internet abgestimmt werden. Im Service-Journal, das am 11. Januar erscheint, werden alle Unternehmen mit ihren Service-Angeboten und Dienstleistungen vorgestellt.

Die Abstimmung endet am 20. Januar. Beim Abschluss der Service-WM am 9. Februar werden die Sieger auf den Plätzen ein bis drei bekanntgegeben.

www.ksta.de/lev-servicewm