

Service-WM: 39 Unternehmen machen mit

VON NORBERT KLEEBERG

RATINGEN Durchstarten bei der Service-WM der RP! 39 Unternehmen beteiligen sich zurzeit an dem Wettbewerb, der allen zugute kommen soll: Einzelhandel, Kunden und Stadt. Mathias Vossel (Tanzschule am Wall) betont: „Wir wollen noch näher an die Kunden heranrücken, deshalb machen wir mit. Und wir wollen die Kunden in der Stadt halten.“ Heinz Otto Brüggemann, Optikermeister mit eigenem Geschäft

auf der Mülheimer Straße, ergänzt: „Der Service muss stimmen. Wir setzen beim Kauf einer Brille oder einer Reparatur auf eine umfassende Beratung.“

Die Teilnehmer der Service-WM arbeiten mit einem Marketing-Paket, in dem auch Plakate, Coupons und eine Einwurfbox enthalten sind. So geht es darum, den Kunden-Beziehungs-Index (KBI) zu messen. Zentrale Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass die Unternehmen weiterempfohlen werden? Der

KBI zeigt an, wie viel Prozent der befragten Kunden kritisch, neutral oder begeistert sind. Klarer Fall: Nur der Kunde entscheidet, wer Service-Weltmeister wird – entweder per Voting-Coupon oder im Internet. Managementtrainer Norbert Beck und dessen Firma Metra-train übernehmen die Auswertung.

„Es ist ein faires und neutrales Verfahren“, betont der Experte, der zusammen mit seinem Bruder Johann das Unternehmen führt. Der Wettbewerb, so erläutert Beck, soll

dazu beitragen, die Kaufkraft in Ratingen zu halten und neue Kunden zu gewinnen. „Wenn sich viele Firmen motiviert beteiligen, sieht der Kunde, dass die Stadt ein attraktives Kaufumfeld bietet“, urteilt der Buchautor („Service ist sexy“), der pro Jahr mehr als 100 000 Kundenmeinungen auswertet und über 3000 Führungskräfte trainiert.

Im Januar wird der Service-Weltmeister in Ratingen gekürt. Tanzlehrer Vossel betont: „Das ist eine spannende Geschichte.“