

Ansturm auf die Service-WM

Am kommenden Donnerstag, 8. September, geht es los: Die **RP** will wissen, wer den besten Service in Ratingen hat. Management-Trainer **Norbert Beck** gibt wertvolle Tipps. **116 Meldungen** sind zum Start bereits eingegangen.

VON NORBERT KLEEBERG

RATINGEN Kunden sind gnadenlos. Werden sie schlecht behandelt, gar ignoriert, dann antworten sie mit der Höchststrafe für Unternehmen und Einzelhandel: Sie lassen Produkte schlichtweg links liegen und bleiben den Läden fern. Die Teilnehmer der Service-WM der RP, die am kommenden Donnerstag startet, wissen nur zu gut: Stillstand ist Rückschritt. Ideen sind gefragt. Und die soll es am kommenden Donnerstag, 8. September, ab 19 Uhr im Angersaal der Dumeklemmerhalle reichlich geben. Bei der Gratis-Veranstaltung erklärt Managementtrainer und Buchautor Norbert Beck interessierten Unternehmern, wie man guten Service erzielen oder sogar verbessern kann. 116 Personen haben sich bereits angemeldet, darunter auch Vertreter von Versicherungen.

INFO

Für Kurzentschlossene

Kurzentschlossene, die am kommenden Donnerstag vorbeischaun wollen, können sich noch per E-Mail anmelden: veranstaltungen@rheinische-post.de.

Einlass ist um **19 Uhr**, der Eintritt ist frei.

www.rp-online.de/service-wm-ratingen

In seinen Vorträgen verbindet Beck Praxisbeispiele mit Erfahrungen aus den Servicewettbewerben, die er gemeinsam mit Zeitungsverlagen deutschlandweit ausrichtet. Aus zahlreichen Kundenmeinungen und Erfahrungen der teilnehmenden Firmen weiß der Autor des Buches „Service ist sexy“, welche Strategie zum Erfolg führt. Der Wirtschaftsingenieur und Experte für Emotionsmarketing betreibt zusammen mit seinem Bruder Johann die Beratungsgesellschaft Metatrain, die die Servicewettbewerbe

im deutschsprachigen Raum ausrichtet. „Aus den mehr als 100 000 Kundenmeinungen, die wir pro Jahr auswerten, lassen sich Schwerpunkte herausfinden. Am meisten genannt werden Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle werden fachliche Beratung und Betreuung genannt“, sagt Beck.

Die RP und Metatrain haben nun ein Marketingpaket geschnürt, das den Teilnehmern an die Hand gegeben wird. So geht es zum Beispiel

um eine professionelle Kundenbefragung mit Auswertung und der Möglichkeit, das Service-WM-Siegel zu gewinnen. Ab Anfang November können die Kunden den Service der teilnehmenden Firmen bewerten. Wer abstimmt, kann nicht nur den Service vor Ort verbessern, sondern auch Hauptpreise im Wert von bis zu 1000 Euro gewinnen.

Fahr (CDU) ist mit dabei

Gerold Fahr, stellvertretender Fraktionsvorsitzender der CDU und Vorsitzender des Wirtschaftsförderungsausschusses, nimmt an der Auftaktveranstaltung teil – nicht nur aus Interesse. Florieren der Einzelhandel in der Stadtmitte, in seinem Wahlkreis also, sei ihm eine Herzensangelegenheit. Zu diesem komplexen Thema gehöre auch das Erscheinungsbild der Innenstadt. Fahr blickt dabei auf die neu ausgearbeitete Satzung zur Gestaltung von Werbeanlagen, Warenauslagen und Außengastronomie. Bereits am kommenden Donnerstag wird sich der Sozialausschuss ab 17 Uhr im Großen Sitzungssaal des Ratstraktes erstmalig mit der neuen Fassung beschäftigen. Weitere Ausschüsse (so der Bezirksausschuss Mitte) werden die neue Satzung diskutieren.

Und wie sieht es mit dem Service in Ratingen aus? „Besonders inhabergeführte Geschäfte sind sehr gut“, urteilt der Politiker.



Managementtrainer und Buchautor **Norbert Beck** spricht am Donnerstag zum Auftakt der Service-WM der RP.

FOTO: PRIVAT