



Bei der kostenlosen Auftakt-Veranstaltung der RP Service WM erklärt Managementtrainer und Buchautor **Norbert Beck** in der Dumeklemmerhalle interessierten Unternehmern, was guter Service bedeutet und wie er zu erreichen ist. RP-ARCHIVFOTO: RALPH MATZERATH

Start zur Service-WM

Neu: Bei der **Service-WM** der RP erhalten Unternehmen aus Ratingen Tipps und Anregungen, wie sie ihre **Dienstleistungen** optimieren können. **Kunden** bewerten die Firmen, es winken **wertvolle Preise**.

RATINGEN (RP) Viele der bisherigen Verkaufsrezepte haben ausgedient. Die Fragen im Wettbewerb um die Kunden lauten: Wie wird ein Unternehmen so attraktiv, dass neue Kunden von selbst kommen? Wie können langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut und gestaltet werden? Die von der Mediengruppe RP präsentierte Service WM will die Frage klären, wer den besten Service in Ratingen bietet.

Der Auftakt der Service WM ist am Donnerstag, 8. September, 19 Uhr, im Angersaal in der Dumeklemmerhalle in Ratingen. Bei der kostenlosen Veranstaltung erklärt Managementtrainer und Buchautor Norbert Beck interessierten Unternehmern, was guter Service bedeutet und wie er zu erreichen ist. Beck ist einer der renommiertesten Referenten zum Thema Service.

In seinen Vorträgen verbindet er Praxisbeispiele mit seinen Erfah-

rungen aus den Servicewettbewerben, die er gemeinsam mit Zeitungsverlagen deutschlandweit ausgerichtet. Aus den vielen Kundenmeinungen und den Erfahrungen der teilnehmenden Unternehmen weiß der Autor des Buches „Service ist sexy“, welche Strategie zum Erfolg führt.

Freundlichkeit an erster Stelle

Der Wirtschaftsingenieur und Experte für Emotionsmarketing führt mit seinem Bruder Johann die Beratungsgesellschaft Metatrain, die die Servicewettbewerbe im deutschsprachigen Raum ausgerichtet.

„Aus den mehr als 100 000 Kundenmeinungen, die wir pro Jahr auswerten, lassen sich Schwerpunkte herausfinden. Am meisten genannt wird Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt

von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung und Betreuung genannt“, sagt Beck.

Und welche Hilfestellung kann die Service WM den teilnehmenden Firmen geben? Unternehmen er-

halten konkrete Tipps, Anregungen und Umsetzungswissen für die Optimierung der eigenen Serviceleistungen.

Dafür haben die RP und Metatrain ein Service WM-Marketingpaket geschnürt, das die wichtigsten Elemente dieser Strategie enthält, wie zum Beispiel die Möglichkeit der emotionalen Darstellung eigener Serviceleistungen in einem Service-Journal, eine professionelle Kundenbefragung mit Auswertung und der Möglichkeit, das Service WM-Siegel zu erreichen, Vorträge von Topreferenten sowie Checklisten und das Service WM-Handbuch.

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.

INFO

Der Auftakt

Was Kostenlose Infoveranstaltung
Wann Donnerstag, 8. September
Wo Angersaal in der Dumeklemmerhalle, Schützenstraße 1, 40878 Ratingen.

Zeitplan 19 Uhr: Einlass; 19.15 Uhr: Sekttempfang und Begrüßung; 19.45 Uhr: Vortrag „Service ist sexy“ von Norbert Beck; 20.45 Uhr Vorstellung der Service WM.

Anmeldung bis Montag, 29. August, per E-Mail an veranstaltungen@rheinische-post.de.