

Service ist Vertrauen und Professionalität

Für Juwelier Bruno Böhnlein ist die Wahl des Service-Königs 2009 ein Anreiz, noch besser zu werden

BAYREUTH

Goldschmied und Uhrmacher: Den beim Juwelier Böhnlein angestellten Meistern dürfen Kunden bei der Arbeit über die Schulter schauen. Firmenchef Bruno Böhnlein ist stolz auf die große Werkstatt. Die Teilnahme bei der Wahl des Service-Königs 2009 sieht er für sich und seine Mitarbeiter als Anreiz, noch besser zu werden. Heute Abend ist der Auftakt des vom KURIER initiierten Service-Wettbewerbs.

Frage: Was macht guten Service aus? Wie sexy ist Service?

Böhnlein: Guter Service kombiniert Zuwendung mit Fachkenntnis. Service ist, was beim Kunden ankommt: Zuverlässigkeit, Vertrauen, Einfühlungsvermögen und Professionalität.

Seine Kunden haben sich schon vor dem Kauf für Qualität entschieden. Guter Service ist nicht teuer, sagt Juwelier Bruno Böhnlein. Foto: Harbach



SERVICE KÖNIG 2009

Bei gutem Service spielt vor allem der Faktor Zeit eine wichtige Rolle, und zwar in zweierlei Hinsicht. Zum einen ist es wichtig, sich die Zeit zu nehmen, dem Kunden genau zuzuhören, um seinen exakten Wunsch zu ermitteln und ihn ausführlich zu beraten. Eine andere Situation ergibt sich, wenn der Kunde ein Stück zur Repa-

ratur bringt. Hier muss ihm möglichst schnell geholfen werden. Sexy ist für unseren Service der falsche Begriff. Es sei denn, man versteht die Beschreibung im Sinne von anziehend.

Frage: Wo setzen Sie in Ihrem Unternehmen die Service-Schwerpunkte?

Böhnlein: Einer unserer Service-Schwerpunkte liegt auf der erstklas-

sigen Beratung durch unser kompetentes Fachpersonal. Ein anderer Service-Schwerpunkt ist natürlich unsere große Uhrmacher- und Goldschmiedewerkstatt, auf die wir sehr stolz sind. In unserer Werkstatt arbeiten vier Uhrmachermeister und zwei Goldschmiedemeister mit jeweils noch einem Gesellen. Das hat für unsere Kunden den großen Vorteil,

dass wir fast alle Reparaturen bei uns im Haus durchführen. Auf den Batteriewechsel können die Kunden gleich warten und dem Uhrmachermeister sogar bei seiner Arbeit zusehen: ein Service, den es in Süddeutschland nur einmal gibt.

Frage: Muss sich eine Firma – und damit auch der Kunde – zwischen

Servicequalität und Schnäppchenpreisen entscheiden?

Böhnlein: Die Antwort ist ein ganz klares Ja. Kunden, die bei uns kaufen, haben sich im Vorfeld für Qualität entschieden. Hierbei gehe ich bereit beim Einkauf meiner Ware keinerlei Kompromisse ein. In meinen Geschäften bieten wir hochwertige Uhren und Schmuck in unterschiedlichen Preiskategorien an, so dass für fast jeden Geldbeutel das Richtige zu finden ist. Guter Service und qualitativ hochwertige Waren sind nicht automatisch teuer.

Frage: Mit welcher Erwartung ist Ihre Teilnahme am Service-König 2009 verbunden?

Böhnlein: Natürlich möchte ich, dass wir gut abschneiden. Ich möchte natürlich auch selbst wissen, wo wir stehen und wie wir bei unseren Kunden ankommen. Wir hoffen, dass wir viele Menschen dazu anregen können, uns in unseren Geschäftsräumen zu besuchen. Ich sehe es als Anreiz, noch besser zu werden.

www.juwelier-boehnlein.de

INFO Informationen mit Video im Internet auf der Seite www.nordbayerischer-kurier.de/service-koenig. Ansprechpartnerin ist KURIER-Mitarbeiterin Eva Engel. Mail: eva.engel@kurier.tmt.de; Telefon: 09 21/29 41 29.