

„Ein großer Magnet für die Kunden“

Experte Norbert Beck spricht heute im Chemnitzer Hof zum Auftakt des 1. „Freie Presse“-Service-Oskars über perfekten Kundenservice

In wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es für Unternehmen besonders wichtig, sich mit dem besten Service vom Wettbewerb abzuheben. Für Unternehmen der Region, die sich diese Philosophie auf die Fahne geschrieben haben, organisiert die „Freie Presse“ erstmals den Service-Oskar. Interessierte Unternehmer erfahren heute ab 19 Uhr im Chemnitzer Hof, was sie in Sachen Service aus ihrem Unternehmen herausholen können. Christian Wobst sprach mit Norbert Beck,



Geschäftsführer der Metatrain GmbH, Experte für Service- und Emotionsmarketing und Referent des Abends.

Freie Presse: Was dürfen die Unternehmen von Ihrem Referat erwarten?
Norbert Beck: Es geht darum, wie die Unternehmen mit Service mehr Umsatz und Gewinn machen können. Denn Service machen wir nicht aus Spaß an der Freude, sondern es geht immer knallhart darum: Wie kann ich mehr Umsatz machen? Wie kann ich mehr Kunden gewinnen? Wie kann ich den Unternehmenserfolg steigern?

Freie Presse: Service ist seit Ewigkeiten ein Thema, aber immer auch ein großes Problemkind. Woran liegt das?

Beck: Ein Kollege dreht den Spruch „Herr vergib ihnen, denn sie wissen nicht, was sie tun“ um, er lautet dann „Herr vergib ihnen, denn sie tun nicht, was sie wissen“. Die Umsetzung ist das Problem. Wir haben viel in Handbüchern verpackt, an der Umsetzung hapert es aber. Das ist zum Teil eine Mentalitätsfrage.

Wenn man analysiert, was bei der WM 2006 los war, dann zeigt sich, dass die Grundlagen da sind. Service wird zu wenig als Erfolgskriterium angesehen, weil es ein weicher Faktor ist, der vom Kopf ausgeht. Die neuesten Forschungen zeigen aber, dass gerade die weichen Faktoren die entscheidenden Kauf- und Verkaufsfaktoren sind. Das ist aber noch zu wenigen Menschen bewusst.

Freie Presse: Macht die aktuelle Wirtschaftskrise den Servicegedanken noch wichtiger?

Beck: Abgesehen von den Branchen, in denen noch andere Gründe zur Krise geführt haben, werden die Unternehmen, die durch guten Service loyale Kunden geschaffen haben, die Krise bei weitem nicht so spüren. Service ist deshalb etwas, was aufgebaut werden muss, mittel- und langfristig wirkt und dann ein großer Magnet für die Kunden ist.

Freie Presse: Was unterscheidet Ihr Rezept von dem anderer Anbieter?

Beck: Während andere das Thema Service nur am Rande streifen, arbeiten wir mit emotionalen Mitteln,

Beispielen und thematisieren auf den Punkt. Wir gehen von unserer Servicedefinition aus, die da heißt: Gebe deiner Bezugsgruppe bei jedem Kontakt mit deinem Unternehmen positive Emotionen. Wir haben drei Felder identifiziert: Service im Marketing, Service im Design und Service in der Kommunikation. Das alles zielt letztendlich auf eine emotionale Kundenbeziehung.

Freie Presse: Ohne zu viel zu verraten: Haben Sie einen Tipp, wie bei den Kunden positive Emotionen erreicht werden können?

Beck: Einen Punkt nennen wir den Verblüffungseffekt. Das heißt, ich muss einfach etwas machen, was die anderen nicht machen. Jedes Unternehmen hat Begegnungs- und Kontaktpunkte für seine Kunden. Ein Handwerker hat mir einmal gesagt: Wenn er auf die Baustelle fährt, dann klingelt er bei dem Kunden. Er stellt sich als Geschäftsführer vor und überreicht dem Kunden eine Brotzeit. Damit hat er ihn an einem Kontaktpunkt verblüfft. Es geht darum, mit kleinen Dingen



Norbert Beck von der Firma Metatrain hält heute im Chemnitzer Hof das Eröffnungsreferat des 1. „Freie Presse“-Service-Oskars.

–FOTO: PRIVAT

den Kunden ein gutes Gefühl zu geben. Dann habe ich schon sehr viel gewonnen.

@ www.freiepresse.de/serviceoskar