

Mit einfachen Mitteln beim Kunden punkten

Serviceexperte Johann Beck hält Eröffnungsreferat zum 1. „Freie Presse“-Service-Oskar im Chemnitzer Hof

VON CHRISTIAN WOBST

Wie können Unternehmen in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ihren Service weiter verbessern? Diese Frage stand im Mittelpunkt der Auftaktveranstaltung zum 1. „Freie Presse“-Service-Oskar. Norbert Beck, deutschlandweit anerkannter Experte für Service- und Emotionsmarketing, zeigte am Donnerstagabend in seinem Vortrag „Service ist sexy“, wie Unternehmen mit ganz einfachen Mitteln beim Kunden punkten können. Denn eines ist Fakt: „Außergewöhnliche Zeiten er-

fordern außergewöhnliche Maßnahmen“, stellte Norbert Beck unmissverständlich klar.

Dabei war die Situation schon vor der Wirtschaftskrise nicht einfach: Statistiker wollen herausgefunden haben, dass jeden Tag rund 3500 Werbebotschaften auf den Menschen einströmen. Unternehmen, die da noch auffallen wollen, müssen bei den Kunden nach den Worten von Norbert Beck von der Metatrain GmbH vor allem eines erreichen: positive Emotionen. Vielen Unternehmen gelinge das ganz gut. Andere hätten erhebliche Schwach-

stellen. Norbert Beck, der viele deutsche Firmen von innen kennt, berichtete unter anderem folgende Episode von einem bayerischen Mittelständler: „Von der Dame am Empfang wurde ich gefragt, ob ich eine Herzschrittmacher trage. Ich wusste gar nicht, was ich darauf sagen sollte. Meine Sprachlosigkeit war mir anzusehen.“ Die Erklärung folgte auf den Fuß: Die neuen magnetischen Namensschilder könnten sich negativ auf die Funktionsweise eines Herzschrittmachers auswirken. „Niemand redet gern über Krankheiten, Sie können sich sicher

vorstellen, dass sich vor diesem Hintergrund Vertragsverhandlungen anfangs schwierig gestalten“, so Norbert Beck. Damit Unternehmen solcherlei Fehler nicht passieren, hat er gemeinsam mit seinem Bruder Johann Beck eine einfache Formel entwickelt: „Gib deiner Bezugsgruppe bei jedem Kontakt mit deinem Unternehmen positive Emotionen.“ Was einfach klingt, bereitet vielen Unternehmen allerdings immer wieder Probleme.



Michael Schwarzenberg, Direktor des Hotel Mercure, und Bernd Reinshagen, Regionalgeschäftsführer des Bundesverbandes mittelständische Wirtschaft Chemnitz, im Gespräch mit Norbert Beck (v.l.n.r.). Der Geschäftsführer der Firma Metatrain startete mit seinem Referat den 1. „Freie Presse“-Service-Oskar.

—FOTO: ANDREAS TRUXA



Genau aus diesem Grund hat die „Freie Presse“ gemeinsam mit der Metatrain GmbH den 1. Service-Oskar ins Leben gerufen. „Wie Ihnen, liegt uns viel an der Region, in der wir leben, arbeiten und uns gerne Mal mit gutem Service verwöhnen lassen. Der Service-Oskar ist deshalb ein Projekt, das die Region voranbringt“, sagte Johannes Fischer, stellvertretender Chefredakteur der „Freien Presse“ vor den rund 230 Unternehmern. Das Besondere am Service-Oskar ist, dass nicht irgendein Beratungsinstitut, sondern vielmehr die Kunden die Serviceleistungen der teilnehmenden Unternehmen beurteilen. —Stimmen

SERVICE

Unternehmen, die sich um den 1. Service-Oskar der „Freien Presse“ bewerben möchten, erhalten alle notwendigen Informationen zum Wettbewerb montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr unter der Rufnummer 0371 656 10821 sowie jederzeit im Internet.

@ www.freiepresse.de/serviceoskar