

Lieber ein Weißkopfadler als ein Huhn

PREISVERLEIHUNG „Cremer + Bohsem“ freuten sich über den Sieg – Unterhaltsame, lehrreiche Fachvorträge

VON THOMAS SCHMITZ

Kreis Euskirchen. Der Heizungs- und Sanitär-Betrieb „Cremer + Bohsem“ ist Service-Weltmeister der Region Euskirchen/Eifel. Dies verkündete Norbert Beck vom Unternehmen Metatrain am Donnerstagabend im Euskirchner Parkhotel. Metatrain hatte die Service-WM gemeinsam mit der Zeitungsgruppe Köln ausgerichtet.

37 Unternehmen hatten sich ihren Kunden zur Wahl gestellt. Insgesamt 2766 Bewertungen wurden abgegeben und ausgewertet. Dabei kam ein für die Region durchaus beachtliches Ergebnis heraus: Der Durchschnittsindex (Zufriedenheit mit dem Service) für die Unternehmen lag bei 80 Prozent. Besonders die ersten 15 Plätze hätten sehr nahe beieinander gelegen. „Damit liegt die Region Euskirchen/Eifel über dem Durchschnittswert aller Service-Weltmeisterschaften in Deutschland und Österreich“, so Beck.

Gerd Cremer, Geschäftsführer von „Cremer + Bohsem“, hatte mit dem Sieg nicht gerechnet. Die schicke Glastrophäe bekomme einen Ehrenplatz. „Da wir sowieso noch ein Fest ausstehen haben, können wir den Gewinn der Service-WM gleich mitfeiern“, so Cremer, der gemeinsam mit Gabi Bohsem den Preis entgegennahm. Ihr Heizungs- und Sanitär-Betrieb – ein Familienunternehmen mit acht Beschäftigten – wurde 1988 gegründet und zog 2001 aus der Euskirchner Innenstadt an die Carl-Benz-Straße im Euro-Park um.

Auf Platz zwei landete die Bauzentrale Schumacher in Kall. Stefan Hilscher, Verlagsleiter bei der Zeitungsgruppe Köln, und Anzeigen-Teamleiter Detlev Klausmann überreichten die Auszeichnung an Gesellschafter und Geschäftsführer Ralf Schumacher. Auf den dritten Rang wurde „Betten Walther“ aus Euskirchen gewählt, die Trophäe erhielt Filialleiterin Inge Hess. Doch noch jemand unter den rund 80 Gästen im Ballsaal konnte sich freuen: Willi Herkommer aus Wißkirchen ist einer der 2766 Kunden, die einem Unternehmen ihre Stimme gegeben hatten. Jeder ausgefüllte Coupon – ob auf Papier oder im Internet – war gleichzeitig Teilnahmekarte für ein Gewinnspiel, das Herkommer gewann. Mit seiner Lebensgefährtin Stefanie Dahmen freut



Norbert Beck (von links) und Detlev Klausmann gratulierten den Gewinnern Gabi Bohsem, Gerd Cremer, Inge Hess und Ralf Schumacher. Rechts Verlagsleiter Stefan Hilscher, kniend „Entertrainer“ Alexander Munke.

BILDER: THOMAS SCHMITZ

er sich nun auf einen Aufenthalt im Sonnenhotel Alpenhof im Bayerischen Wald.

Die offizielle Preisverleihung wurde umrahmt von zwei Fachvorträgen, die allerdings alles andere als staubtrocken waren. Den Auftakt machte Johann Beck von Metatrain, der nicht nur wegen seines bayerischen Akzents bis-



weilen an den Komiker Michael Mittermeier erinnerte. Beck, der Bruder von Service-WM-Moderator Norbert Beck, widmete sich dem Thema „Service macht Kunden“. Auf Kuschelkurs mit ihren Kunden müssten die Betriebe gehen, so sein Credo. Oft stehen aber die Emotionen der Mitarbeiter im Wege. Schuld daran sind Automatismen im Gehirn. Wenn ein Kunde sich lautstark beschwert, geht man als Gegenüber automatisch auf Konfrontationskurs. Trainiert man aber, in solchen Fällen Vernunft und Verstand einzuschalten, dann kann

man die Situation oft retten. Diskussionen mit dem Kunden könne man nicht gewinnen und lohnten sich deshalb auch nicht. Stattdessen wirke ein Lob Wunder. Besser danke man dem Kunden für die Kritik und schenke ihm dann auch noch ein freundliches Lächeln.

Erwiesen ist: Eine lächelnde, freundliche Bedienung steigert den Umsatz um zehn Prozent. Natürlich kann das aufgesetzt wirken, aber Beck meint: „Die aufgesetzte Freundlichkeit der Amerikaner ist mir lieber als ein echter Grantlhuber.“ Ein unzufriedener Kunde erzählt zehn bis 17 Menschen von seinen negativen Erfahrungen. Ein zufriedener berichtet aber nur drei Menschen von seinen positiven Erfahrungen. Schafft man es aber, seine Kunden zu begeistern, geben sie ihre Meinung an acht Personen weiter. Doch genau diese loyalen Kunden seien es, um die man sich am wenigsten kümmere. Einen Rat, wie man mit Dauer-Querulanten umgehe, hatte Johann Beck auch parat: „Fünf Prozent der Kunden sind beim Wickeln vom Tisch gefallen oder mit dem Bobby-Car aus der Kurve geflogen.“ Heißt: Diese Kunden kos-



Johann Beck von Metatrain hielt einen humorvollen Vortrag zum Thema „Sympathie macht Kunden“.

ten Zeit, Nerven und Geld, der Aufwand, sich um sie zu kümmern, lohne nicht.

Zweiter Redner war „Entertrainer“ Alexander Munke. Er hatte ebenfalls Tipps für die Mitarbeiter parat: Schluss mit dem Huhn-Sein, werdet Weißkopfadler. Die zeichnen sich nämlich durch ein helles Köpfchen, wachsame Augen sowie einen starken

Schnabel aus und können auch noch kräftig zupacken. „Wenn man einem Adler gegenüberstanden hat, erzählt man das weiter.“ Locker, leicht und lächelnd müsse man Kunden entgegentreten, anstatt ständig darüber nachzudenken, was andere über einen denken, betonte Munke, der seinen Vortrag mit Reinhard-Mey-Liedern abschloss.



Rund 80 Unternehmer und ihre Mitarbeiter waren zur Abschlussveranstaltung in den Ballsaal des Parkhotels gekommen (linkes Bild). Darunter auch Gewinnspielsieger Willi Herkommer mit seiner Lebensgefährtin Stefanie Dahmen, die demnächst in den Bayerischen Wald reisen.

