

Unbewusste Kauflust wecken

Oberberg sucht den Service-Weltmeister: Aktion von OVZ und BLZ

Von MARKUS MICHALAK

WIEHL. Die Qualität eines Produkts muss natürlich erstklassig sein. Und dann sollte auch der Preis stimmen. Wenn beides zusammen passt, dann greift der Kunde gerne zu. Klingt alles plausibel? Ist aber trotzdem grundverkehrt.

Das meinen jedenfalls die beiden Verkaufstrainer Jürgen und Norbert Beck von Metatrain. Sie setzen voll auf das Unterbewusstsein des Kunden. Und das will sympathisch umworben sein. „Die Men-



schen kaufen weder Produkte noch Dienstleistungen – die Menschen kaufen Emotionen“, fasste Johann Beck am Dienstagabend im Hotel zur Post die zentrale Botschaft der Beck-Brüder zusammen. Noch zugespitzter formulieren sie es im Titel ihres aktuellen Buches: „Service ist sexy“. Will sagen: Nicht der Verstand entscheidet, was wir kaufen.

Rund 80 Geschäftsleute aus dem Oberbergischen Kreis waren auf Einladung von Stefan Hilscher, Verlagsgeschäftsführer der Zeitungsgruppe Köln, zur Impulsveranstaltung der „Service-WM“ nach Wiehl gekommen. Ein Wettbewerb, bei dem Unternehmen ihre Service-Qualitäten unter Beweis stellen können. Wer bietet seinen Kunden einen echten Mehrwert, also eine so gelungene Wohlfühl-Atmosphäre, dass der auch gerne wiederkommt?

„Was Sie für selbstverständlich halten, ist längst nicht selbstverständlich. Sagen Sie



Suchen den Service-Weltmeister in Oberberg: Stefan Hilscher, Verlagsgeschäftsführer Zeitungsgruppe Köln, Anzeigen-Gebietsleiter Michael Strang sowie die beiden Verkaufstrainer Johannes und Norbert Beck (von links/Foto: Krempin)

Ihrem Kunden doch, dass Sie rund um die Uhr für ihn da sind, oder dass Sie auch nach der Garantiezeit zu Ihren Produkten stehen. Vielleicht weiß er es ja noch nicht“, appellierte Norbert Beck an die Unternehmer im Saal, genau darüber nachzudenken, wo das eigene Unternehmen stark ist und wo es vielleicht im Service noch besser werden kann.

Die beiden Erfinder der Service-WM haben bereits in ganz Deutschland gemeinsam mit regionalen Tageszeitungen „Service-Weltmeister“ gekürt. Und präsentierten am Dient-

tag einige Preisträger. So gewann ein Brautmodengeschäft, weil es seinen Verkaufsraum punktgenau auf die Zielgruppe hin eingerichtet hatte: Die angehende Braut besteigt nach der Anprobe ein Podest, auf dem sie sich in Spezialspiegeln von allen Seiten bei perfektem Licht bewundern kann. Und sieht dabei so gut aus, dass sie das Kleid einfach haben muss. Über den Preis ist bis dahin noch gar nicht gesprochen worden.

Johann und Norbert Beck glauben, dass nur ein einziger Experte herausfinden kann,

wie es um die Servicequalität im Unternehmen bestellt ist: „Ihr eigener Kunde!“

Deshalb bekommen alle Teilnehmer an der Service-WM auch die Chance, sich in einer Sonderbeilage unserer Zeitung ausführlich vorzustellen. Und die Leser von OVZ und BLZ werden dann gebeten, eine einzige Frage zu beantworten: „Würden Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen empfehlen?“

Alle Unternehmen, die sich um den Titel des Weltmeisters bewerben, werden zu einer großen Abschlussveranstal-

tung eingeladen, und erhalten eine professionelle Auswertung über ihre individuelle Service-Qualität.

📌 Sie haben ein Geschäft in Oberberg und die Auftaktveranstaltung in Wiehl leider verpasst? Kein Problem. Bis zum 4. Dezember können Sie sich noch um den WM-Titel bewerben. Genaue Informationen zur Service WM geben Hermann-Josef Kötter Tel. (0 22 61) 60 16 56; Michael Mines, Tel. (0 22 61) 60 16 41 und Eckhard Schulte, Tel. (0 22 61) 60 16 57.