



Er weiß, was Kunden wünschen: Der Erfinder der Service-Olympiade, Norbert Beck, informierte im Thurnauer Kutschenhaus rund 100 Unternehmer und Geschäftsleute aus Stadt und Landkreis Kulmbach über zielgerichtete und erfolgreiche Werbung. Fotos: Jürgen Gärtner

Mit sexy Service zum Erfolg

WETTBEWERB Die Bayerische Rundschau startet die „Service-Olympiade“ für mittelständische Unternehmen aus der Region. Auch kleine Betriebe haben gute Chancen.

VON JÜRGEN GÄRTNER

Thurnau – Mit gutem Service kann man mehr Umsatz und Gewinn machen. „Service ist sexy“, sagt einer, der es wissen muss. Managementtrainer Norbert Beck von der Beratungsfirma Metatrain gab am Mittwochabend den Startschuss zur Service-Olympiade der Bayerischen Rundschau. Rund 100 Unternehmer aus Stadt und Landkreis Kulmbach informierten sich bei der Auftaktveranstaltung im Thurnauer Kutschenhaus über erfolgreiche Werbung und ansprechende Dienstleistungen.

Und zum Erfolg kommt ein Unternehmen, wenn es mit seiner Werbung das Unterbewusstsein der Kunden erreicht. Beispiel gefällig? Läuft in der Weinabteilung eines Supermarkts Volksmusik, werden 66 Prozent mehr deutsche Weine verkauft. Werden Chansons gespielt, steigt der Umsatz französischer Weine um 80 Prozent.

Wie kann diese Erkenntnis nun eine andere Firma als ein Supermarkt um-

setzen? „Das geht schon bei der Telefonwarteschleife los. Da kann die richtige Musik Wunder wirken“, erklärt Norbert Beck. Jedes Produkt könne emotional vermarktet werden. „Man muss sich nur einmal Gedanken darüber machen.“

Mittelmaß nicht mehr gefragt

Fehlendes Vertrauen und Einfühlungsvermögen sind in den Augen des Marketing-Fachmanns die Hauptgründe, dass Kunden zur Konkurrenz wechseln. Mittelmaß sei heute nicht mehr gefragt: „Wir brauchen keine zufriedenen, wir brauchen begeisterte Kunden, die uns weiter empfehlen.“ Gerade beim Mittelstand gibt es nach den Worten von Norbert Beck ein großes Defizit beim Wissen um ihre Kunden.

Diese Wissenslücke können die Betriebe mit der Service-Olympiade nun schließen. Denn wer an dem Wettbewerb teilnimmt, den können die Kunden und BR-Leser bewerten. Von der Firma Metatrain erfolgt dann eine ge-

zielte Auswertung. Die Kernfrage an die Kunden ist dabei: „Würden Sie das Unternehmen Ihrem Freund/Kollegen empfehlen?“

Bei der Abschlussveranstaltung am 19. November werden dann die drei Gewinner der Service-Olympiade gekürt. Dabei haben auch kleine Unternehmen eine reelle Chance auf den Sieg, denn das Bewertungssystem legt den Schwerpunkt auf die Qualität der Beurteilung, nicht auf die Quantität der abgegeben Stimmen.

Dass sich die Teilnahme lohnt, hatte BR-Anzeigenleiter Bernd Seidel bereits in seiner Begrüßung versichert. „Sie werden hier etwas hören, was Ihnen in Ihrer zukünftigen Arbeit hilft.“

Landrat Klaus Peter Söllner als Schirmherr der Aktion würdigte das Engagement der BR.



Mehr Bilder von der Auftaktveranstaltung zur Service-Olympiade finden Sie im Internet www.inFranken.de

Immer einen Schritt voraus

Thurnau – Was sagen die Besucher aus dem Kulmbacher Wirtschaftsleben zur Idee einer Service-Olympiade? Uwe Raster, Marketingleiter der AOK-Direktion Bayreuth-Kulmbach, steht

„voll hinter dem Konzept“. Deshalb trete die AOK als Kooperationspartner der Aktion auf. „Service und Kundengespräche bilden den Kern unseres Geschäfts“, betont Raster. Man stelle sich dem Wettbewerb – auch um Kundenreaktionen zu bekommen. „Wir müssen wissen, was die Menschen von uns erwarten, um einen Schritt weiter zu sein als die Konkurrenz.“



Uwe Raster



Ursula Lauterbach

Auch Ursula Lauterbach von der gleichnamigen Kulmbacher Metzgerei weiß, wie wichtig ein guter Service ist – neben der Produktqualität. „Die Produktqualität ist bei Lebensmitteln entscheidend“, ist sie überzeugt. Eine Aussage von Referent Norbert Beck kann sie voll unterschreiben: „Wenn sich der Kunde langweilt, geht er fremd. Deshalb ist es wichtig, immer etwas Neues bieten zu können.“

Seine Werbung künftig emotionaler gestalten und mehr mit Bildern arbeiten will Thomas Dörfler von der Firma Fliesen Dörfler. „Ich bin überrascht, dass das Unterbewusstsein so



Thomas Dörfler

entscheidend für den Erfolg von Marketingmaßnahmen ist“, sagt der Kulmbacher Unternehmer.



„Der Kunde ist nicht König, der Kunde ist Gott, denn er entscheidet über das Leben ihres Unternehmens“, sagt Johann Beck, der mit seinem Bruder Norbert vor 16 Jahren die Firma Metatrain in Neumarkt in der Oberpfalz ins Leben gerufen hat.

Ablauf der BR-Aktion

- In einer Sonderveröffentlichung der Bayerischen Rundschau am Freitag, 6. November, werden alle Teilnehmer der Service-Olympiade vorgestellt.
- Bis 12. November ist die Bewertung der Firmen auf einer Skala von 0 bis 10 möglich. Anschließend werden die Daten von der Firma Metatrain ausgewertet.
- Während der Abstimmungszeit wird die BR die Service-Olympiade mit Veröffentlichungen begleiten.
- Die ersten Drei werden ausgezeichnet.
- Leser und Kunden haben mehrere Möglichkeiten, ihre Stimmen abzugeben: ab 1. Oktober im Internet unter der Adresse www.infranken.de/service-olympiade, über Coupons, die in der Bayerischen Rundschau abgedruckt werden, sowie über Abstimmungskarten, die bei den Teilnehmern ausliegen.
- Ansprechpartner in der BR sind Jessica Heller (Telefon 09221/949-295) und die Medienfachberater.