

Auf dem Weg zur Service-Oase

Qualitäts-Siegel für 26 Unternehmen aus der Oberpfalz – Kunden haben entschieden

Amberg. (tk) Der Kunde ist bekanntlich König und der König hat entschieden: Alle 26 Unternehmen, die sich während der Service-WM unseres Verlages im Internet einer Abstimmung gestellt haben, erfüllen die Kriterien zur vollsten Zufriedenheit. Als sichtbaren Beweis gab es dafür am Donnerstag im Amberger Stadttheater das Service-WM-Siegel des Medienhauses „Der neue Tag/Amberger Zeitung“.

Auf einer Skala von 1 (miserabel) bis 10 (Weltklasse) galt es, die Firmen und Betriebe zu bewerten. Das Er-



Im Amberger Stadttheater erhielten die Teilnehmer der Service-WM ihre Qualitäts-Siegel. Regierungspräsidentin Brigitta Brunner (Vierte von rechts) und Peter Hellerbrand (Regional-Verkaufsleiter Amberger Zeitung, Siebter von rechts) gratulierten. Bilder: Steinbacher (2)

gebnis kann sich sehen lassen. „Alle waren im positiven Bereich, alle haben das Siegel erreicht. Das ist wirklich selten“, sagte Johann Beck von der Neumarkter Gesellschaft Metatrain, mit der unser Verlag den Wettbewerb ausgeschrieben hatte.

„Ich bin für diese Initiative sehr dankbar“, lobte Regierungspräsidentin und Schirmherrin Brigitta Brunner. Hohe Qualität, kurze Lieferzeiten und sehr guter Service seien das Gesamtpaket, das Unternehmen bieten müssen, um erfolgreich zu sein. Auf die Preisträger treffe dies zu. Brunner sah darin den Beleg, dass die Oberpfalz keine Service-Wüste, sondern auf dem besten Weg zu einer Service-Oase ist. Wie die Firmen und Betriebe aus der Region noch mehr

Kunden gewinnen und für sich dauerhaft begeistern können, verdeutlichte danach Johann Becks Bruder Norbert während seines Impuls-Referats. Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung seien unerlässlich. Und noch etwas gab Beck den rund 60 Anwesenden mit auf den Weg: „Dort, wo das Betriebsklima passt, sind die Umsätze wesentlich höher.“

Diesen Ansatz griff Dr. Helmut Fuchs, Leiter der Trainerakademie München, zu später Stunde auf: „In guter Stimmung strengen sich Menschen mehr an.“ Ein aufgesetztes Grinsen treibe Kunden aber eher aus dem Laden. „Der Königsweg ist das Lächeln“, so Fuchs, der sich selbst als Launologe bezeichnet und der „Lehre der Heiterkeit“ verschrieben hat.



Der Königsweg ist das Lächeln.

Dr. Helmut Fuchs

DIE PREISTRÄGER

AOK, TTL, Mode Bauer (Schwarzenfeld), Spranger, BHS (beide Weiherhammer), Gardinen mit Pfiff, Hagebau, Krapf-Druckluft, Bikestation, Möbel Schmidt, Homa, Kaspar (Weiden), Landmaschinen Rester, Burkhard (Wernberg), Gleißner (Tirschenreuth), Iliotec (Regensburg), Modehaus Zeitler (Mitterteich), Raiffeisen-Markt (Schönsee), Schippl (Kemnath), Fensterbau Braun (Weiding), Die Ambulanten (Pfreimd), Dirnberger (Cham), Fensterbau Gradl (Dürnsricht), Asamnet, Planungsbüro Prösl (beide Amberg), Mode Mehler (Oberviechtach).