

# Wettbewerb um den Award für exzellenten Service

## Service-WM: Leser der MZ können abstimmen



Norbert Beck (Foto: MZ)

**HALLE/MZ.** Service-Weltmeisterschaften, in deren Verlauf die Leser der MZ durch eine Abstimmung die drei Unternehmen mit den besten Serviceleistungen wählen können, werden zum zweiten Mal im Frühjahr stattfinden. Die 3 Sieger in den jeweiligen Regionen des MZ-Verlagsgebiets erhalten den "Service-Award". Erfinder der Service Weltmeisterschaften in Deutschland ist die Firma METATRAN aus Bayern. Bundesweit wurden bisher in mehr als 40 Regionen Service Wettbewerbe mit den führenden regionalen Tageszeitungen veranstaltet. In Sachsen-Anhalt wird die Service WM von der Mitteldeutschen Zeitung und METATRAN in Kooperation organisiert und durchgeführt.

Unterstützt wird das Vorhaben von der Industrie- und Handelskammer und der Handwerkskammer. Über Näheres zu dem Vorhaben sprach unsere Projektleitung mit METATRAN-Geschäftsführer Norbert Beck.

*Was hat man sich unter einer Service-WM vorzustellen?*

**Beck:** Ziel ist es, die Servicequalität der teilnehmenden Unternehmen und der gesamten Region zu optimieren sowie durch eine breite Kundenbefragung zu erfahren, was die Kunden und Konsumenten in Sachsen-Anhalt von den Serviceleistungen der Unternehmen erwarten.

*Wie ist die Idee zu dieser Aktion entstanden?*

**Beck:** Ausgangspunkt war die Fußball-Weltmeisterschaft. Im Raum Nürnberg wollten damals Firmen Gästen aus aller Welt erstklassigen Service bieten. Deshalb wurde die erste Service-WM für Firmen der Region Nürnberg in Zusammenarbeit mit der dortigen Tageszeitung und den Kammern auf die Beine gestellt.

*Mit welchem Erfolg?*

**Beck:** Mit riesigem. Das Interesse und der Erfolg war unerwartet groß, die Idee hat sich deshalb schnell herumgesprochen. Mittlerweile wurden im Rahmen der Service WM Deutschland bundesweit mehr als 40 Service Wettbewerbe mit mehr als 3000 Unternehmen durchgeführt. Mehr als 200000 Kundenmeinungen wurden ausgewertet.

*Wer kann sich beteiligen?*

**Beck:** Alle Unternehmen im Auftragsgebiet der MZ, unabhängig von Branche und Unternehmensgröße - vom Familienunternehmen bis hin zur Filiale einer großen Kette.

*Wie läuft die Meisterschaft ab?*

**Beck:** Ab sofort können sich interessierte Firmen bei der MZ melden. Dann wird es Sonderbeilagen in den Regionalausgaben der MZ geben, in der sich die teilnehmenden Unternehmen mit einer Kombination aus redaktionellem Beitrag und Imageanzeige mit Ihren Serviceleistungen präsentieren können. Danach haben die Leser und Kunden der Unternehmen die Möglichkeit, per Telefonvoting bzw. im Internet die Servicequalität der Unternehmen zu bewerten und zusätzlich im Internet individuelle Kommentare zu jedem Unternehmen abzugeben. Für jedes Unternehmen errechnet METATRAN aufgrund der qualitativen Auswertung einen Kunden-Beziehungs-Index. Die drei Unternehmen der jeweiligen Region mit dem höchsten Kundenbeziehungs-Index werden als Sieger mit dem "Service-Award" ausgezeichnet. Alle anderen teilnehmenden Unternehmen erhalten Ihre individuelle Auswertung in einem verschlossenen Umschlag von der Fa. METATRAN. Eine Rangliste der Unternehmen wird nicht veröffentlicht.

*Die Service WM wird in fünf Regionen stattfinden. Wird es eine gemeinsame Service-WM für die fünf Regionen im südlichen Sachsen-Anhalt geben oder fünf getrennte?*

**Beck:** Fünf eigenständige Wettbewerbe sind geplant, denn die einzelnen Regionen sind doch recht unterschiedlich strukturiert. Aber es wird eine zentrale Abschlussveranstaltung in Halle geben, auf der die regionalen Sieger prämiert werden und erstklassige Referenten auftreten. Dieses Service WM Forum bildet den Höhepunkt der 3-monatigen Kampagne.

Firmen, die sich an der Service-WM beteiligen wollen, können bei der MZ anrufen unter 0345 / 565 2115 oder eine mail schicken an: [servicewm@mz-web.de](mailto:servicewm@mz-web.de) Infos zur Service WM finden Sie unter [www.servicewm.de](http://www.servicewm.de).