

WARUM IST SERVICE FÜR DIE REGION WICHTIG?

„Guter Service ist eine Grundvoraussetzung dafür, dass die Menschen auch tatsächlich vor Ort einkaufen und Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Das ist ein wichtiger Standortvorteil für eine Stadt wie Sehnde.“
Carl Jürgen Lehrke, Bürgermeister von Sehnde



„Guter Service ist für kleine und mittelständische Unternehmen ein wichtiger Faktor für den geschäftlichen Erfolg. Er führt zu Kundenzufriedenheit und ist Voraussetzung, die Kaufkraft in Lehrte und der Region zu halten.“
Jutta Voß, Bürgermeisterin von Lehrte



„Für die Einzelhändler in kleinen Orten wird es zusehends schwieriger, gegen die Konkurrenz zu bestehen. Umso wichtiger ist es, dass möglichst viele Kunden die eigenen Leistungen und den guten Service kennen.“
Werner Backeberg, Bürgermeister von Uetze



„Guter Service ist eine der wesentlichen Qualitäten in Konkurrenz mit den Großstädten. In den Mittelzentren müssen wir uns mehr anstrengen, um mithalten zu können. Die Kunden erwarten passgenaue Beratung.“
Alfred Baxmann, Bürgermeister von Burgdorf



Wer bietet den besten Service?

Regionale Unternehmen stellen sich Wettbewerb – Bürgermeister sind Schirmherren



VON SUSANNE HARMENING

Wer liefert den besten Service in Lehrte und Sehnde und wer in Burgdorf und Uetze? Diese Fragen will der Anzeiger mit dem Service-Cup beantworten. Mithilfe des Wettbewerbs erfahren nicht nur die Kunden wie es um die Servicequalität der Unternehmen vor Ort bestellt ist, auch die Unternehmen profitieren. Sie bekommen konkrete Tipps und Anregungen, wie sie ihre Dienstleistungen optimieren können.

Auftakt des Service-Cups ist am Mittwoch, 13. Oktober, 19 Uhr, im Haupthaus der Verlagsgesellschaft Madsack in Hannover-Kirchrode. Bei der kostenlosen Veranstaltung erklärt Managementtrainer und Buchautor Norbert Beck interessierten Unternehmen, was guter Service bedeutet und wie er zu erreichen ist. Beck ist einer der renommiertesten Referenten zum Thema Service. In seinen Vorträgen verbindet er Praxisbeispiele mit seinen Erfahrungen aus den Servicewettbewerben, die er gemeinsam mit Zeitungsverlagen deutschlandweit ausrichtet. Aus den vielen Kundenmeinungen und den Erfahrungen der teilnehmenden Unternehmen weiß Beck, welche Strategie zum Erfolg führt.

Die Unternehmen, die am Service-Cup teilnehmen, erhalten ein umfangreiches Marketingpaket, werden in einer Sonderveröffentlichung des Anzeigers vorgestellt und erhalten eine individuelle Auswertung der Kundenbewertungen. Ab Mitte November können die Kunden über Kupons und das Internet den Service der teilnehmenden Firmen bewerten. Wer abstimmt, kann nicht nur den Service vor Ort verbessern, sondern auch gewinnen. Als Hauptpreise gibt es Erdgas im Wert von 500 Euro von

den Stadtwerken Lehrte oder einen Gutschein für den Einkauf im Bekleidungshaus Fehling in Burgdorf ebenfalls im Wert von 500 Euro.

Die Bürgermeister haben die Schirmherrschaft für den Service-

Cup übernommen, um die Firmen in ihren Kommunen zu unterstützen. „Ich erhoffe mir durch den Wettbewerb viele positive Impulse für unsere Dienstleistungskultur“, sagt beispielsweise Lehrtes Bürgermeisterin Jutta Voß.

Unternehmen können sich bei Gudrun Haberta, Telefon (05 11) 5 18 21 02, von der Anzeigenabteilung des Anzeigers für die kostenlose Informationsveranstaltung am Mittwoch, 13. Oktober, 19 Uhr, anmelden.

DAS INTERVIEW

Mit loyalen Kunden bleibt die Kaufkraft vor Ort

Der Wirtschaftsingenieur und Experte für Emotionsmarketing Norbert Beck führt mit seinem Bruder Johann die Beratungsgesellschaft Metatrain, die gemeinsam mit führenden Zeitungsverlagen Servicewettbewerbe im gesamten deutschsprachigen Raum ausrichtet.

Wie sind sie auf die Idee gekommen, Servicewettbewerbe auszurufen?

2006 sollte meine Heimatstadt Neumarkt bei Nürnberg mit einem Wettbewerb fit gemacht werden für den Empfang von Fußball-WM-Gästen. Was zunächst als Einzelaktion geplant war, war so erfolgreich, dass sich inzwischen in mehr als 65 Metro-

polen, Städten und Regionen mehr als 4000 Unternehmen dem Wettbewerb gestellt haben, um die eigene Serviceleistung zu optimieren.

Was bedeutet denn guter Service?

Das empfinden Menschen ganz unterschiedlich. Aus den mehr als 100 000 Kundenmeinungen, die wir pro Jahr auswerten, lassen sich allerdings

Schwerpunkte herausfinden. Am meisten genannt wird Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung und Betreuung genannt.

Und was ist schlechter Service?

Die größte Servicesünde ist den Kunden nicht wertzuschätzen, was sich in unfreundlicher Bedienung, komplizierter Reklamationsbearbeitung und zeitraubender Beantwortung wichtiger Kundenfragen ausdrückt.

Warum ist guter Service besonders auf dem Land wichtig?

Service ist ein erstklassiges Instrument, um Kunden langfristig zu loyalisieren. Loyalität bedeutet in diesem Zusammenhang freiwillige emotionale Treue. Unternehmen, gerade in ländlich geprägteren Regionen, brauchen diese Stammkunden, weil diese die höchste Wertschöpfung bringen. Heutzutage geht es für jede Region darum, sich im Wettbewerb um die Kunden zu positionieren. Es geht darum, die Kaufkraft in der eigenen Region zu halten und wenn möglich Kaufkraft aus benachbarten Regionen abzuschöpfen.

Experte Norbert Beck weiß, wie Unternehmen die Kundenzufriedenheit erhöhen.



Von Eltern für Eltern: Der neue Familienfreizeitführer von HAZ und NP ▶ 100 Tipps gegen Langeweile!

„Mir ist sooo langweilig!“ Wenn Sie diesen Satz kennen, brauchen Sie dieses Buch. Der neue Ratgeber „Los, Kinder!“ enthält 100 Freizeittipps für Familien aus der Region. Bruno Brauer und Heike Manssen, erfahrene Journalisten und Eltern von zwei Kindern, zeigen, dass Spaß und Abenteuer ganz nahe liegen und der perfekte Ausflug nicht teuer sein muss. Das Buch bietet Ziele für Sonntage und Schietwetter, zum Toben, Staunen und Entdecken. Langeweile? Die gibt's in der Region doch gar nicht!

14,90 Euro

Bequem bestellt – schnell geliefert!

- ▶ im Internet: shop.haz.de oder shop.neuepresse.de
 - ▶ per Telefon: (0 18 01) 518 518*
- zzgl. 2,80 Euro Versandkosten

oder direkt:

- ▶ im Madsack-Medienzentrum, Lange Laube 10
- ▶ in den HAZ- und NP-Geschäftsstellen
- ▶ im Buchhandel

* Deutschlandweit für 3,9 Cent pro Minute aus dem Netz der Deutschen Telekom. Mobilfunkhöchstpreis 42 Cent je Minute.



Mit Gutscheinen: mehr als **70 Euro sparen!**



www.haz.de

www.neuepresse.de