



ALTENBERG

Der Ort bleibt für ihn einzigartig

Winfried Pilz, ehemaliger Diözesanjugendseelsorger und Rektor von Haus Altenberg, besuchte seine alte Wirkungsstätte. Heute lebt er in der Oberlausitz und betreut die deutschsprachige Gemeinde in Prag, dennoch bleibt er dem Bergischen verbunden Seite 40

Rhein-Berg

HAUSHALT

„Stadt spart an der falschen Stelle“: Forsbacher Stadtbücherei-Zweigstelle ehrenamtlichen Kräften betrieben werden Seite 34

Auf Stimmenfang beim Kunden

AKTION Die Service-WM bietet Unternehmen die Chance, die eigene Arbeit zu testen – und zu verbessern

VON CLAUDIA FREYTAG

Rhein-Berg. Woher weiß man als Unternehmer, ob die Kunden zufrieden sind? Was tut man, wenn sie es nicht sind? Und wie verbreitet man die frohe Kunde, wenn sie es doch sind? Auf alle drei Fragen gibt der „Kölner Stadt-Anzeiger“ die passende Antwort: mit der Service-WM. Gemeinsam mit der Metatrain-GmbH gibt der „Kölner Stadt-



Nicht überall wird guter Service so deutlich versprochen. Ob die Kunden dennoch zufrieden sind, soll die Service-WM zeigen. BILD: NEUMANN

Anzeiger“ Unternehmen aus dem Rheinisch-Bergischen Kreis die Chance, sich von ihren Kunden bewerten zu lassen – und am Ende vielleicht sogar Service-Weltmeister zu werden.

Und so geht es: Bei der Auftaktveranstaltung am Mittwoch, 6. Oktober (siehe „Einladung zum Wettbewerb“) werden die Interessenten in der Villa Zanders auf die Aktion eingestimmt. Wer möchte, kann sich dann in einer Sonderveröffentlichung präsentieren, die am 14. Januar 2011 erscheint. Hier kommen die Kunden ins Spiel. Sie beantworten die Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“ – auf einer Skala von 0 bis 10. Ihre Stimme geben

die Kunden bis zum 28. Januar entweder über einen Coupon aus der Beilage ab, mit Postkarten, die die Unternehmen in ihren Räumen bereitstellen, oder im Internet. Unter allen, die ihre Stimme abgeben, werden attraktive Preise verlost; der Hauptpreis ist ein Gutschein in Höhe von 500 Euro für das Leserreiseprogramm 2011.

Und dann ist die Stunde der Wahrheit: Am Dienstag, 15. Februar, werden die Plätze eins bis drei in einer großen Abschluss-

veranstaltung gekürt. Aber keine Angst: Wer es nicht unter die ersten drei schafft, bekommt das Ergebnis ausschließlich persönlich mitgeteilt – und kann so erfahren, wo es im Service-Konzept vielleicht noch Verbesserungsbedarf gibt. Ganz nach dem Motto einer Bergisch Gladbacher Supermarktfiliale, in der die Leiterin die Kunden per Aushang bittet: „Wenn Sie zufrieden sind, sagen Sie es bitte weiter. Wenn Sie nicht zufrieden sind – sagen Sie es mir.“

Einladung zum Wettbewerb

Die Auftaktveranstaltung findet am Mittwoch, 6. Oktober, ab 18.30 Uhr in der Villa Zanders, Konrad-Adenauer-Platz, in Bergisch Gladbach statt. Nach einem Sektempfang und der Begrüßung durch einen Vertreter der Zeitungsgruppe Köln folgt gegen 19.10 Uhr der Vortrag „Service ist sexy“ mit Norbert und Johann Beck, Gründer von „Metatrain“.

Um 20.15 Uhr folgt ein Überblick: „Die Service-WM: Marketingchance und Motivation für Ihr Unternehmen“. Eine Anmeldung ist unbedingt erforderlich bis einschließlich Freitag, 24. September, unter ☎ 02202/93 78 40 oder per E-Mail. Weitere Informationen im Internet. (fc) gst-gl@zgk.de www.ksta.de/rb-servicewm

NOTIERT

Leicht verletzt wurde am Montagabend eine 32-Jährige bei einem Unfall an der Kreuzung Katzemicher Straße in Overath. Ein 28-jähriger Pkw-Fahrer hatte laut Polizei das Fahrzeug der Frau übersehen. Es kam zum Zusammenstoß. Der Pkw des Mannes prallte noch gegen einen Gartenzaun und eine kleine Mauer. (ed)

Aus einer Grundstückszufahrt in Höhe Schwalbenweg wollte am Montag gegen 18.10 Uhr in Bergisch Gladbach ein 33-Jähriger mit seinem Pkw auf die Leverkusener Straße einbiegen. Er missachtete die Vorfahrt eines 44-Jährigen, es kam zur Kollision. Eine Beifahrerin wurde leicht verletzt. (ed)

Was ist für Sie guter Service?



Guten Service habe ich einmal in einem Modegeschäft erlebt. Die Verkäuferinnen waren sehr nett. Sie sind auf mich zugekommen und haben mich ehrlich beraten, was mir steht und was nicht zu mir passt.

ELENA SCHILLER (16), BERGISCH GLADBACH



Kein Fachpersonal und lange Wartezeiten. Um kleinste Informationen zu bekommen, muss man in Märkten und Geschäften zehn bis 15 Minuten warten. Guten Service habe ich in Bergisch Gladbach noch nie erlebt.

ALI ISIK (41), BERGISCH GLADBACH



Dass die Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit sind, das sind für mich die beiden unumgänglichen Voraussetzungen für guten Service. Das habe ich persönlich hier schon oft erlebt. Vor allem in den Supermärkten.

HEIDEMARIE TORBECK (63), BERGISCH GLADBACH



Ich habe mir letztes einen Rucksack gekauft und die Verkäufer im Geschäft waren richtig freundlich. Beim Hereinkommen wurde ich nett begrüßt. Diese einfachen Manieren hat heute nicht jeder.

JANNI SAMAZIDIS (23), BERGISCH GLADBACH



In einer Buchhandlung habe ich gesehen, was guter Service bedeutet. Fachkompetenz ist das A und O. Wenn ich sehe, dass die Verkäufer bemüht um mich sind, dann ist das für mich eine gute Beratung.

MARGIT DICK (43), KÜR TEN