

FORTUNA

Wiedergeburt eines versunkenen Dorfes

Peter Dörr versucht, seinen Heimatort Fortuna, das 1989 abgebagerte Bergarbeiterdorf, im Internet wieder erstehen zu lassen: „Fortuna digital“ heißen das Projekt und die Webseite, auf der Dörr Fotos, Anekdoten, Filme und Lebensgeschichten der Bewohner sammelt *Seite 42*

Rhein-Erft

DIE EWIGE BAUSTELLE DER KREISPOLITIK

Seit Jahrzehnten werden die Aufgaben und die Effizienz der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Rhein-Erft kontrovers diskutiert Seite 10

Auf den guten Service kommt es an

SONDERAKTION Firmen können sich im „Kölner Stadt-Anzeiger“ präsentieren – Preise auch für Leser

VON RALPH JANSEN

Rhein-Erft-Kreis. „Servicewüste Deutschland“ – das muss nicht sein. Der „Kölner Stadt-Anzeiger“ möchte zeigen, dass es auch anders geht. Gesucht werden Betriebe, die das Wohl ihrer Kunden im Auge haben und besondere Dienstleistungen dafür erbringen. Welches ist das Unternehmen mit dem besten Service im ganzen Rhein-Erft-Kreis? Diese Frage können Sie, liebe Leserinnen und Leser, in den kommenden Wochen beantworten. Firmen aus dem Rhein-Erft-Kreis können ihr Dienstleistungsspektrum im „Kölner Stadt-Anzeiger“ präsentieren. Leser und Kunden werden sie anschließend in der „Service-WM“ bewerten. Die Initiatoren der Aktion sind das Unternehmen Metatrain und die Zeitungsgruppe Köln. Ziel ist es, die Service- und Dienstleistungs-



Eine gute Beratung gehört für viele Unternehmen selbstverständlich zum Service; der „Kölner Stadt-Anzeiger“ sucht nun die besten Firmen bei der „Service-WM“ im Rhein-Erft-Kreis. BILD: gmf



ungsqualität im Rhein-Erft-Kreis zu untersuchen und von einer möglichst breiten Zahl von Kunden beurteilen zu lassen. Die Bindung von Unternehmen und Kunden erfolgt längst nicht mehr nur über Warenpreise. Guter Service, gute Beratung und ein hilfsbereiter Kundendienst sind zu ganz entscheidenden Faktoren geworden. Doch für Außenstehende ist es oft sehr schwierig zu erfahren, dass ein Unternehmen in dieser Hinsicht Herausragendes leistet. Diese Fragen möchte der „Kölner Stadt-Anzeiger“ im Rahmen des Wettbewerbs „Service-WM“ beantworten.

Und so funktioniert es: Unternehmen aller Branchen aus dem Rhein-Erft-Kreis können ihre Dienstleistungen und ihren guten Service in einer Sonderveröffentlichung des „Kölner Stadt-Anzeiger“ einer breiten Öffentlichkeit präsentieren. Diese Beilage erscheint im Januar 2011. Anschließend haben die Leser des „Kölner Stadt-Anzeiger“ und die Kunden der teilnehmenden Betriebe die Gelegenheit, ihren Favoriten in Sachen Servicequalität zu wählen. In jeder Beilage liegt ein Coupon, auf dem die Leser die Firmen bewerten können. Außerdem liegen in den teilnehmenden Geschäften Postkarten aus. Zudem besteht die Möglich-

keit, über das Internet seine Bewertung abzugeben. Den Teilnehmern winken attraktive Preise, darunter ein Reisegutschein in Höhe von 500 Euro.

Die drei siegreichen Unternehmen bei der Service-WM werden im Februar 2011 ausgezeichnet. Die Sieger können die errungenen Pokale in ihren Geschäftsräumen präsentieren.

Aber auch Firmen, die nicht ausgezeichnet werden, haben Vorteile. Sie erhalten durch die Bewertung der Leser wichtige Informationen darüber, wie ihr Angebot von den Kunden wahrgenommen wird.

Auftakt im Phantasialand

Zum Auftakt der Service-WM findet im Brühler Phantasialand eine Informationsveranstaltung statt, zu der Unternehmen aller Branchen eingeladen sind, die sich an der Service-WM im Rhein-Erft-Kreis beteiligen möchten.

Am Dienstag, 5. Oktober, um 18.30 Uhr beginnt die Auftaktveranstaltung im Western Saloon des Phantasialandes mit einem Sekt-empfang für die Unternehmensvertreter.

Um 19 Uhr begrüßen Vertreter der Zeitungsgruppe Köln die Gäste, bevor um 19.10 Uhr der Vortrag „Service ist sexy: Ihr Erfolgsfaktor“ beginnt.

Um 20.15 Uhr erläutern Norbert Beck und Johann Beck von der Firma Metatrain das Konzept der „Service-WM“ als Marketingchance und Motivation für die Unternehmen. Die Management-Trainer und Berater sind Lehrbeauftragte an der Fachhochschule für ange-

wandtes Management. Ab 20.30 Uhr stehen die Referenten bei Snacks und Getränken zu persönlichen Gesprächen zur Verfügung.

Informationen gibt es im Internet oder bei der Zeitungsgruppe Köln. Dort werden auch Anmeldungen von Unternehmen entgegengenommen unter ☎ 0221/224-2529. (rj) gst-frechen@zgk.de www.ksta.de/erft-servicewm

Was ist für Sie ein guter Service?



„Freundlichkeit ist natürlich das A und O für einen guten Service. Wenn ich in ein Geschäft gehe und etwas bestelle, dann darf die Hilfsbereitschaft der Verkäufer nicht an dem Preis hängen, den die Ware kostet.“

HALIL ÖZTÜRK (26), FLORIST, BRÜHL



„Wichtig ist, dass einem zugehört wird. Guter Service ist für mich auch, wenn ein Handwerker nach ein, zwei Wochen noch mal anruft und fragt, ob die Reparatur gut gewesen ist oder ob es noch Probleme gibt.“

CARMEN KOHLS (50), ANGESTELLTE, BERGHEIM



„Kundennähe ist wichtig. Das Kundeninteresse muss im Vordergrund stehen. Leider legen viele Firmen nur bei der Kundengewinnung Wert auf guten Service. Als Stammkunde ist man nicht mehr interessant.“

UWE BÜRGER (55), BANKKAUFMANN FRECHEN



„Guter Service ist das Echo der Lieferanten auf die Bedürfnisse des Kunden – ein Entgegenkommen der Anbieter. Wenn ich beim Bäcker nach den Zutaten frage und eine Antwort bekomme, das ist guter Service.“

HELGARD KORNAOWSKI (75), RENTNERIN, FRECHEN



„Für mich ist es ein vorbildlicher Service, wenn mich ein Verkäufer in einem Geschäft von sich aus auf Sonderangebote oder kostengünstige Angebote hinweist, auf die ich im Laden nicht auf Anhieb gestoßen bin.“

NORBERT ZINGRAF (73), PENSIONÄR, KERPEN