

ARCHÄOLOGIE

Wo der Boden seine Farbe änderte

In einem Feld in der Nähe der Eifgenburg fanden Bodendenkmalpfleger Scherben und andere Fundstücke. An der Stelle stand wahrscheinlich der lange als verschollen geltende Hanscheider Hof Seite 48



Rhein-Berg

EHRENAMT

Der „Odenthaler“ wird vergeben: Soziales Engagement soll ab 2011 mit Br Preisgeld gewürdigt werden Seite 38



Verlagsleiter Stefan Hilscher (r.) begrüßte die rund 100 Gäste in der Villa Zanders. Auf dem Tisch ist eine Stimmzettelbox für die Kunden zu sehen.

BILD: CHRISTOPHER ARLINGHAUS

Mit gutem Gedächtnis und einem Lächeln

SERVICE-WM Unternehmer aus Rhein-Berg informierten sich über die Aktion des „Kölner Stadt-Anzeiger“

VON CLAUDIA FREYTAG

Bergisch Gladbach. Das hat wohl jeder schon mal erlebt: Man hetzt von der Arbeit fünf Minuten vor Ladenschluss in ein Geschäft und wird vom Verkäufer abgewiesen, weil jetzt „die Kasse schon abgerechnet“ sei – wenn man Glück hat, guckt er wenigstens bedau-

richtete Johann Beck, verlassen ein Unternehmen „wegen mangelnder persönlicher Betreuungsqualität“. Und, richtig geraten: Sie kommen nicht wieder.

Das soll den Unternehmen in Rhein-Berg so schnell nicht passieren. Deshalb stellten Johann und Norbert Beck von der Agentur Metatrain am Mittwochabend in der Villa Zanders die „Service-WM“ vor, die der „Kölner Stadt-Anzeiger“ gemeinsam mit Metatrain veranstaltet. Rund 100 Gäste aus so unterschiedlichen Branchen wie Krankenpflege, Bestattungen, Mode, Gartencenter oder Metzgereien informierten sich und können sich nun – wie alle anderen Unternehmer des Kreises – entscheiden, ob sie teilnehmen (siehe „Die Service-WM“).

Dabei konnte Beck den Zuhörern einen Zahn gleich ziehen: dass sie mit den Kampfpreisen der großen Konkurrenz mithalten können. „Bleiben Sie weg vom Spielfeld Preis, unser Spielfeld ist der Service“, beschwor Beck.

„Bieten Sie etwas, was das Internet nicht kann.“ Das sind ganz einfache positive Emotionen: vor allem das Gefühl, als Kunde wertgeschätzt zu werden.

Wie das geht, weiß auch Zuhörerin Birgit Voos-Kaufmann von „Voos Moden“ in Bensberg: „Zum Beispiel, indem ich mir die Namen merke – und das, was die Kunden zuletzt gekauft haben.“ Und wie schafft man das? Birgit Voos-Kaufmann lächelt: „Wenn Sie das 25 Jahre machen, dann haben Sie das Training.“ Dieses Gedächtnis, berichtet Bernhard Wolf von „Optik Wolf“ in Bensberg, habe er auch früher immer an seinem Vater bewundert. „Er hat mir dann gesagt: Man muss einfach den Mut haben, sich auch einmal zu irren. Aber er wusste immer, wer FC-Fan war.“

Einen weiteren Appell gab Beck den Zuhörern mit auf den Weg: immer an sich zu arbeiten – und zu überprüfen, ob man, wie er es formulierte, „souverän freundlich“ ist. Dazu gibt es ei-

nen einfachen Trick: Ein Armband, genannt „Smile Watcher“ (auf Deutsch etwa: Lächel-Kontrolle), wird am Handgelenk befestigt – und jedes Mal, wenn man unfreundlich war, wechselt es auf die andere Seite. Das Ziel: 49 Stunden das Band nicht zu wechseln. Beck: „Sie entwickeln

automatisch den Ehrgeiz, freundlich zu bleiben.“

Wer also in naher Zukunft einen Verkäufer beobachtet, der unauffällig ein Bändchen auf andere Handgelenk schiebt, sollte sich freuen: Dieser Verkäufer arbeitet an sich – und an seinem Lächeln.

Die Service-WM

Teilnehmen können alle Unternehmer aus Rhein-Berg, egal, ob sie die Auftaktveranstaltung besuchen haben. Sie können sich bis Freitag, 3. Dezember (☎ 02202/93 78 40 oder per E-Mail, siehe unten) anmelden und eine Anzeige in einer Sonderbeilage buchen, die am 14. Januar erscheint.

Die Kunden können bis zum 28. Januar über die Servicequalität der Unternehmen abstimmen – über Karten in den Geschäften, im Internet oder mit einem Coupon aus der Sonderbeilage. Unter

allen Einsendungen werden Preise verlost; Hauptpreis: ein Gutschein in Höhe von 500 Euro für das Leserreiseprogramm 2011.

Die drei Unternehmen mit der besten Bewertung werden in der Abschlussveranstaltung am 15. Februar gekürt. Alle anderen erhalten ihr Ergebnis im verschlossenen Umschlag. Jeder mit einem positiven Ergebnis bekommt außerdem eine Urkunde, die er im Geschäft aushängen kann. (fc) gst-gl@zkg.de www.ksta.de/rb-servicewm



ernd. Oder man fragt nach einem Kleidungsstück in einer anderen Größe. Schnippische Antwort der Verkäuferin: „Nur noch was da hängt!“ Mit einem Blick, der sich weitere Störungen dieser Art verbittet. Ende des Gesprächs. Rund 75 Prozent der Kunden, die ein Unternehmen verlassen, be-