



Johann Beck referierte nicht nur über Service, sondern machte auch Motivationsspiele mit den Unternehmern, die am Dienstagabend zur Auftaktveranstaltung der Service-WM ins Historische Rathaus gekommen waren.

Foto: Corinna Iglar

„Bei Langeweile geht Kunde fremd“

WETTBEWERB Der Fränkische Tag und die Neue Presse starten die „Service-WM“ für mittelständische Unternehmen aus der Region. Auch kleine Betriebe haben gute Chancen.

VON UNSEREM REDAKTIONSMITGLIED **CORINNA IGLER**

Kronach – Das Ziel eines Unternehmers müssen nicht nur zufriedene, sondern begeisterte Kunden sein. Das sagt einer, der es wissen muss: Managementtrainer Johann Beck von der Beratungsfirma Metatrain. Und er erklärt auch warum: „Unzufriedene Kunden erzählen das zehn bis 17 Personen weiter, sind sie zufrieden mit dem Service in einem Unternehmen, erzählen sie es lediglich drei Personen weiter – und sind sie begeistert, erzählen sie es immerhin acht Menschen weiter.

Und um Kunden zu begeistern, muss man deren Unterbewusstsein erreichen. Beispiel gefällig? Kauft ein Kunde einen Kühlschrank und dieser ist nach wenigen Tagen kaputt, ist es selbstverständlich, dass der Unternehmer das Gerät austauscht. Ist dieses dann wieder kaputt, ist der Käufer logischerweise stinksauer und dementsprechend unzufrieden mit dem Unternehmen. Füllt der Unternehmer den Kühlschrank aber diesmal auch noch auf, ist der Kunde mit diesem Service nicht nur zufrieden, sondern davon begeistert und wird den Unternehmer weiterempfehlen.

Für Stammkunden „sexy“ bleiben

Allerdings sei es leichter, aus einem unzufriedenen einen begeisterten Kunden zu machen als aus einem zufriedenen. Deshalb müsse man auch seine Stammkunden ab und an überraschen, für sie

„sexy“ bleiben, „denn bei Langeweile geht der Kunde fremd“, so Beck. Wenn es nur irgendwie möglich ist, solle man seine Kunden auch nach deren Zufriedenheit befragen. Nur so könne man seinen Service den Kundenwünschen anpassen, sich verbessern.

Gerade beim Mittelstand gibt es nach den Worten von Johann Beck ein großes Defizit beim Wissen um ihre Kunden. So verlassen 75 Prozent aller Kunden ein Geschäft wegen mangelnder persönlicher Betreuung. Ein Lächeln könne den Verkauf schon um 20 Prozent steigern und eine zuvorkommende Betreuung nochmals um 20 Prozent.

Kunde ist nicht König, sondern Gott

Zudem könne man gegen einen Kunden – „Der Kunde ist nicht König. Der Kunde ist Gott“, so Beck – keine Diskussion gewinnen. Einen aufgebrauchten, unzufriedenen Kunden könne man lediglich beruhigen, wenn man ihn lobe, – etwa dafür, dass er vorbei gekommen sei und seine Unzufriedenheit mitgeteilt habe.

Diese Wissenslücken hinsichtlich ihrer Kunden können die Betriebe nun mit der Service-WM schließen. Denn wer an dem Wettbewerb teilnimmt, den können die Kunden bewerten. Von der Firma Metatrain erfolgt dann eine gezielte Auswertung. Die Kernfrage an die Kunden ist dabei: „Würden Sie das Unternehmen Ihrem Freund/Kollegen empfehlen?“

Bei der Abschlussveranstaltung am

31. März werden dann die drei Gewinner der Service-WM gekürt. Dabei haben auch kleine Unternehmen eine reelle Chance auf den Sieg, denn das Bewertungssystem legt den Schwerpunkt auf die Qualität, nicht auf die Zahl der abgegeben Stimmen.



Mehr Bilder von der Auftaktveranstaltung zur Service-Olympiade finden Sie im Internet www.inFranken.de

A Ablauf der Service-WM

Beilage In einer Sonderveröffentlichung des Fränkischen Tags und der Neuen Presse am Freitag, 19. März, werden alle Teilnehmer der Service-Olympiade vorgestellt.

Bewertung Leser und Kunden haben zwischen 22. Februar und 22. März mehrere Möglichkeiten, ihre Stimmen abzugeben und die Unternehmen auf einer Skala von 0 bis 10 zu bewerten: im Internet unter der Adresse www.infranken.de/service-olympiade, über Coupons, die im Fränkischen Tag abgedruckt werden, sowie über Abstimmungskarten, die bei den Teilnehmern ausliegen. Anschließend werden die Daten von der Firma Metatrain ausgewertet und die ersten Drei werden ausgezeichnet.

Kontakt Ansprechpartner des FT sind Jessica Heller (Telefon 09221/949-295) und die Medienfachberater.

Gute Tipps bekommen

Kronach – Etwa 70 Geschäftsleute nahmen an der Auftaktveranstaltung zur Service-WM teil. Wir haben bei einigen nachgefragt, was sie aus der Veranstaltung mitgenommen haben.

Silvia Buckreus ist Inhaberin des Friseursalons „Cranach Friseur“. Sie fand den Vortrag von Johann Beck sehr interessant und habe daher auch Interesse, an der Service-WM teilzunehmen:

„Man versucht immer, jeden Kunden zufrieden zu stellen, aber aus dem Vortrag konnte ich nochmal ein paar Anregungen mitnehmen“, sagt sie.

Ihr schloss sich auch **Konrad Schank** vom gleichnamigen Friseursalon an: „Man bietet schon Service, aber man vergisst manche Anregungen auch wieder. Daher ist es nicht schlecht, wieder neue zu bekommen.“

Norbert Ruff vom Wohnstudio „Vivre“ hat in Beck's Vortrag einige Tipps für guten Service erkannt, die in seinem Geschäft schon angewandt werden. Dennoch habe der Vortrag bei ihm neue Ideen hervorgerufen.

„Man sieht den Kunden jetzt mit ganz anderen Augen“, so Ruff. Auch er kann sich vorstellen, an dem Wettbewerb teilzunehmen.

Maik Richter vom „real“-Markt sagte, sein Unternehmen lege schon seit langem Wert auf die Meinung seiner Kunden, werte deren Daten regelmäßig aus. Trotzdem könne er sich vorstellen, an der Service-WM teilzunehmen. Johann Beck habe ihm in Sachen Service nämlich „aus dem Herzen gesprochen“.



Silvia Buckreus



Konrad Schank



Norbert Ruff



Maik Richter