



## Guter Service kann so sexy sein

**AKTION** Zusammen mit dem Neumarkter Tagblatt initiiert die Unternehmensberatung Metatrain eine Service WM. Bis Ende Oktober haben Firmen und Geschäfte die Chance, Impulse für ihren Erfolg zu erhalten.



VON EVA GAUPP

**NEUMARKT.** Wie bekomme ich einen Kunden dazu, bei mir einzukaufen? Das ist wohl die Gretchenfrage, die sich jeder Unternehmer und Geschäftsmann stellt. Die Antwort ist eigentlich ganz einfach: mit Freundlichkeit. Klingt fast zu leicht, um wahr zu sein – doch die Auswertung von rund 100.000 Kundenaussagen, die Johann und Norbert Beck von der Firma Metatrain pro Jahr vornehmen, haben genau dieses Ergebnis.

In jeder der 65 Städte, in denen bisher die Service WM umgesetzt worden ist, antworteten Menschen ähnlich auf die Frage, warum sie eine Firma weiterempfehlen würden. Nach der Freundlichkeit des Personals rangieren Vertrauen in den Anbieter, fachliche Beratung sowie überzeugende Eigenschaften des Produkts noch vor dem Preis.

„Und dabei spielt es keine Rolle, ob die Menschen in einer Kleinstadt, im Süden oder Norden leben“, sagt Norbert Beck. „Service ist sexy“ lautet ihre Devise. Doch wären Marketing und Verkauf so einfach, wären die Neumarkter Brüder morgen arbeitslos und alle Geschäftsleute erfolgreich. Doch dem ist bei weitem nicht so.

Und genau da setzt das Projekt Service WM an. In Vorträgen, Workshops und Trainingseinheiten erfahren Geschäftsleute, was einen guten Service ausmacht, wie sie ihre Kunden begeistern können und wie sie ihren Betrieb effektiv auf dem Markt positionieren. Eine wissenschaftlich fundierte Kundenbefragung gibt ergänzend Aufschluss darüber, wo Stärken und Schwächen liegen.

„Grundsätzlich geht es dabei immer um die fünf A's“, sagt Johann



Die vier Mädels aus „Sex and the City“ gehen am liebsten shoppen – und zwar nicht irgendwo. Wie man es schafft, dass die Kunden auf ein Produkt fliegen, das erfahren die Teilnehmer der Service WM. Foto: dpa

### DAS KONZEPT DER SERVICE WM

► **Partner:** Die Unternehmensberater Johann und Norbert Beck begleiten teilnehmende Firmen, Geschäfte und Betriebe ab sofort bis Ende Oktober im Bereich Marketing und Service. Das Neumarkter Tagblatt berichtet über diese Firmen in einer großen Beilage, nimmt Stichproben während der Projektphase, spricht mit Experten und Kunden – berichtet über Marketingstrategien und gibt Tipps.

► **Intention:** Es gibt viele vergleichbare Produkte – das Ziel ist es, als Firma auf dem Markt einzigartig zu sein. Das Projekt „Service WM“ zielt nicht darauf ab, einen Sieger zu küren, sondern Wege zum Erfolg aufzuzeigen und Chefs wie Mitarbeiter zu motivieren. Vorbildliche Beispiele aus anderen Städten können Anregungen geben.

► **Der Auftakt:** Vortragsabend im Berggasthof Sammüller am Montag, 21. Juni

um 19 Uhr. Themen: „Service ist sexy – Wie Sie mit Service mehr Umsatz und Gewinn machen“ von Johann Beck; „Die Service WM – Marketingchance und Motivation für Ihr Unternehmen“ von Norbert Beck. Anmeldung beim Neumarkter Tagblatt mit Name, Anschrift, Firmenname (jeweils max. zwei Personen) unter Fax. (0 91 81) 252-44, oder per Mail an: hannelore.hermann@mittelbayerische.de.

Beck: „Alles anders als alle anderen“. Das heißt, ein Betrieb – egal, ob Zahnarzt, Reinigungsfirma oder Brillengeschäft – muss sich von der Konkurrenz abheben. Und das hat nicht nur etwas mit Geld zu tun. „Es geht vor allem darum, ungewöhnliche Ideen zu haben, die dem Kunden Zeit sparen“, sagt Johann Beck und nennt ein Beispiel: So könnte ein Einzelhändler in einer Kundendatei festhalten, wann diese und ihre Familienmitglieder Hochzeitstag oder Geburtstag haben. Vor jedem Jubiläum könnte unaufgefordert eine Geschenkidee angeboten werden. „Für solche Ideen braucht man keine Forschungsabteilung.“

Und genau darum geht es bei der Service WM, die das Neumarkter Tag-

blatt intensiv redaktionell begleiten wird: Auch kleine und mittlere Betriebe, die nicht den finanziellen Spielraum für eigenständige Marketingabteilungen besitzen, können durch Kreativität und guten Service Erfolg haben. Gerade in Stadt und Landkreis Neumarkt gebe es noch viele inhabergeführte Geschäfte, die sich auf eine Nische konzentrieren und damit ein Alleinstellungsmerkmal in der Branche herausarbeiten könnten, sagt Norbert Beck. „So kann man eine ganze Region voranbringen.“

Viele attraktive Betriebe und Einzelhändler zusammen ergeben eine attraktive Einkaufsstadt – und genau das wünschen sich die Menschen vor Ort. Damit bleibt auch das Geld in der

Region und wandert nicht in die nächsten Großstädte Nürnberg oder Regensburg ab. Was genau die Service WM bietet, darüber können sich Unternehmer am Montagabend bei einem unverbindlichen Informationsabend im Gasthof Sammüller kundig machen.

Darüber hinaus sieht das Projekt, das bis Ende Oktober dauert, vor, die sieben Städte im Verbreitungsgebiet des Neumarkter Tagblatts, also Neumarkt, Freystadt, Dietfurt, Parsberg, Velburg, Berching und Beilngries ebenfalls einer Kundenbefragung zu unterziehen. Übers Internet können die Bürger Fragen zur Attraktivität der Orte als Einkaufsstädte beantworten und ihre Bewertung abgeben.