



Große SZ-Aktion Die innovativsten und besten Service-Leistungen im Saarland prämierte jetzt die *Saarbrücker Zeitung* mit ihrer Aktion „Saarlands Bester Service“.



Einen Satz heiße Ohren verpasste Referent Johann Beck dem Publikum, nicht nur mit seinen Ratschlägen zum Thema Service, sondern auch als Tipp für mehr Energie. Die Gäste probierten es gleich aus, rieben die Hände aneinander, legten die warmen Handflächen auf ihre Ohren und waren kurze Zeit später wieder hoch konzentriert, als die Sieger der SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ (Foto rechts) gekürt wurden.

Fotos: Iris Maurer

„Guter Service ist Kundenerwartung plus X“

Rekord bei SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ – 12 806 Leser küren die Sieger

158 Firmen stellten sich bei der SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ der Beurteilung. Damit belegt das Saarland den Spitzenplatz. Auch bei der Abstimmung ließen sich die Saarländer nicht lange bitten. Fast 13 000 SZ-Leser gaben ihre Stimme ab. Die Service-Könige im Land wurden am vergangenen Donnerstag in der „Bel Etage“ der Saarbrücker Spielbank geehrt.

Von SZ-Mitarbeiter
Udo Lorenz

Saarbrücken. Ob Massagesessel im Friseursalon, Begrüßungskaffee im Autohaus oder Getränke-kästen-Lieferung frei Haus: „Spitzenservice ist immer Kundenerwartung plus X.“ Das bewies eindrucksvoll die SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“, bei der 12 806 Leser in den vergangenen Wochen per Stimmkarten über die Service-Könige unter 158 teilnehmenden Firmen, Behörden und Dienstleistern entschieden. Das war Deutscher Rekord. Am Donnerstagabend wurden bei der Abschlussveranstaltung in der „Bel Etage“ der Saarbrücker Spielbank die Sieger gekürt.

Die auf die Organisation von Service-WM's spezialisierte Firma Metatrain (Neumarkt/Oberpfalz) hatte die Stimmcoupons der SZ-Leser samt Anregungen und Kritik ausgewertet. Je nach Freundlichkeit, Fachkompetenz und Engagement des Personals mit kleinen Service-Extras gab es Punkte von null bis zehn. Metatrain-Geschäftsführer Norbert und Johann Beck: „Wir führen seit vier Jahren bundesweit Service-Meisterschaften zusammen mit der jeweils führenden Tageszeitung durch. Im Saarland gab es

mit 158 Unternehmen die bisher höchste Teilnehmerzahl aller 65 Regionen. Selbst der Großraum München kam da nicht heran.“ Ganz allgemein gilt beim Top-Thema Service: „Es geht immer um Menschengewinnung“, deshalb: „Lächle mehr als andere“ (LMAA), wie Referent und „Deutschlands Entertrainer Nr. 1“ Alexander Munke aus Hannover befand: „Niemand kann es sich erlauben, auch nur einen Kunden zu verlieren.“ Einen neuen Kunden zu gewinnen, erfordert 15 bis 20 Mal mehr Energie und Geld, als einen Stammkunden zu halten.

Spitzen-Serviceland Saarland

Statt Service-Wüste Deutschland künftig also das Saarland als Vorzeigeland in Sachen Service? Die Metatrain-Auswertung ergab laut Beck, dass die durchschnittlichen Service-Noten von Firmen im Saarland durchaus denen von renommierten Großunternehmen wie Allianz, Porsche oder Harley Davidson entsprechen. Gelegentliche Service-Sünden gibt es aber auch hierzulande.

Beck dankte allen Firmen, die sich dem Service-Votum stellten („Da gehört Mut dazu“), lobte den saarländischen IHK-Präsidenten Dr. Richard Weber als Schirmherren der Aktion sowie die vielen SZ-Leser und Verantwortlichen in Redaktion und Marketing-Abteilung.

Nach einem mitreißenden Vortrag von Metatrain-Geschäftsführer Johann Beck zum Thema „Hirnlos verkaufen“ gab es gestern! Die Strategie der Service-Weltmeister“ leitete SZ-Verlagsgeschäftsführer Thomas Deicke schnell zum abendlichen Höhepunkt über: „Service ist auch, sich

kurz zu fassen. Wichtiger ist die Siegerehrung.“

In der Region Saarland-Mitte ging der Völklinger Betrieb Coiffeur Moderne Petra Westerkamp als Service-Sieger hervor. Er bietet Massagesessel beim Haarewaschen, Make-Up-Beratung sowie Verwöhnprogramme mit Beauty & Wellness. Zweiter wurde das Saarbrücker Perücken- und Haarhaus Hansed („Sie bringen den Kopf, wir haben die Haare“), Dritter der auf Hauslieferungen spezialisierte Saarbrücker Getränke- und Getränkedienst H. Gummelt.

In der Region Saarland-West siegte das Autohaus Zeller aus Beckingen dank besonders freundlich-kompetenter Betreuung vor dem Hörzentrum Saar in Saarlouis und der Bosch Service M. Schulligen GmbH aus Losheim am See. In der Region Ost ging der erste Platz in Sachen Service an Fischfeinkost Flatter aus Homburg/Saar, gefolgt vom Reformhaus Escher in Homburg und dem Deko-Center Thome in Wadern.

Im Verbreitungsgebiet des *Pfälzischen Merkur* (PM) kam die auf Krankengymnastik und Massage spezialisierte Physiotherapeutische Praxis Eierle in Zweibrücken („Von Kopf bis Fuß in guten Händen“) auf das Treppchen als Sieger „Bester Service 2010“. Die Leiterin des Zweibrücker Stadtmarketing, Annette Hübschen, nahm den Preis stellvertretend entgegen. Mit dem Meisterbetrieb Radsport Sieber und Hörgeräte Richberg gingen auch der zweite und dritte Platz an Zweibrücker Fachgeschäfte. Der SZ-Verlagsleiter Anzeigen Michael Schmierer und PM-Geschäftsführer Thomas Marx kürten im Auftrag der Leser die „Bester Service“-Sieger. Sie bekommen Siegel, Urkunden und kostenlose Anzeigenplätze in der SZ.



Die Gewinner freuten sich über die Auszeichnung. Im Bereich Service und Kundenfreundlichkeit sind sie die Nummer 1. Das Foto zeigt die saarländischen Service-Könige (von links): Hans-Jürgen Zeller vom Autohaus Zeller, Petra Westerkamp von Coiffeur Moderne zusammen mit SZ-Verlagsleiter Anzeigen, Michael Schmierer, und Melanie Flatter von Fischfeinkost Flatter.

GEWINNER

Beim Voting zur Aktion haben auch drei glückliche SZ-Leser einen Kurz- oder Wochenendaufenthalt für bis zu sechs Personen in einem ausgewählten deutschen Ferienpark von Landal GreenParks gewonnen. Es sind dies: Michael Best aus Beckingen, Annette Laube aus Überherrn und Cristina Cammaroto aus St. Ingbert.

Weitere Infos auch im Internet:

www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice
www.saarbruecker-zeitung.de www.sol.de

„Ich bin sprachlos.“

Coiffeur Petra Westerkamp, Völklingen, Siegerin bei der SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“

„Ich kann mich nur bedanken bei den Kunden, die uns ihre Stimme gegeben haben.“

Service-Siegerin und Fischfeinkost-Chefin Melanie Flatter, Homburg/Saar

„Ich bin sehr, sehr überrascht. Vielen Dank auch den Kunden, die jetzt nicht anwesend sind.“

Service-Sieger und Autohaus-Chef Hans-Jürgen Zeller, Beckingen

„Diesmal noch nicht unter den ersten Drei, haben wir uns für das nächste Mal ein größeres Ziel gesetzt.“

Service-Aktion-Teilnehmerin Anja Danegger von der SaarMed Medizinbedarfs GmbH, Saarlouis



„Lächle mehr als andere“, rät Alexander Munke.



Metatrain-Geschäftsführer Johann Beck lobte die Firmen für den Mut, sich der Beurteilung der Kunden zu stellen.



Moderator Norbert Beck führte durch den Abend.