

Kundenservice als Thema der Zukunft

IHK-Präsident Dr. Richard Weber ist Schirmherr der SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“

Service-Wüste Deutschland – das Klischee hält sich, ist jedoch nicht mehr zeitgemäß. IHK-Präsident Dr. Richard Weber berichtet über seine Eindrücke zur Qualität von Service und wie man sie verbessert.

Von SZ-Mitarbeiter
Udo Lorenz

Saarbrücken. „Besserer, kundenfreundlicher Service ist ein zentrales Zukunftsthema“, prophezeit der Präsident der Industrie- und Handelskammer (IHK) des Saarlandes, Dr. Richard Weber. Aus Überzeugung heraus hat er die Schirmherrschaft für die neue Aktion der Saarbrücker Zeitung „Saarlands Bester Service“ übernommen. „Wir hoffen, dass es ein Wettbewerb der tollen Service-Ideen wird, dass viele mitmachen und das Thema Service damit noch präsenter wird.“

Service zu wenig publik

„Service-Qualität ist ein ganz wesentlicher Erfolgsfaktor jedes unternehmerischen Tuns“, betont Weber. Das „tagtägliche Für-den-Kunden-da-sein“ bedeute Service im Sinne von dienen und fördern sowie am Ende erst fordern. Noch sei das Saarland keine Service-Vorzeigeregion auf der bundesdeutschen Landkarte. Das werde wohl noch zwei, drei Jahre dauern, meint Weber: „Viele Betriebe

leisten aber jetzt schon in puncto Service Beachtliches, ohne dass dies immer öffentlich bekannt wird.“

Bei der SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ haben jetzt alle Betriebe die Chance, ihre Leistungen besser darzustellen. Zugleich soll der Wettbewerb mehr Bewusstsein für die Bedürfnisse der Kunden wecken und so mehr Transparenz schaffen. Aufschluss gibt dabei die spätere Auswertung der Kundenurteile durch die Firma Metatrain.



Dr. Richard Weber

Guter Firmenservice hat nach Überzeugung von IHK-Präsident und Karlsberg-Chef Weber hohe Bedeutung für die Saarländische Wirtschaft insgesamt und das ganze Land. Die IHK habe sich schon lange dem Thema Service und Service-Qualität verschrieben und gehöre auch zu den Mitinitiatoren der landesweiten Initiative „Service Qualität Deutschland im Saarland“, einem Zusammenschluss aus IHK, Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA), Tourismus Zentrale, Berufsförderungswerk (BfW) und dem Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft. „Die Qualitätsoffensive des Q-Sie-



Zufriedene Kunden sind das Ziel von „Service Qualität Deutschland“.

Foto: dia-saar

gels hatte sich bisher mehr auf die touristischen Akteure konzentriert“, resümiert Weber. Weiter sagt er: „Mit der SZ-Aktion erhoffen wir uns eine größere Breitenwirkung, wie dies in manchen anderen Bundesländern bereits der Fall ist“. Hier werde das Angebot schon von Einzelhandel, Handwerk, Verkehrsunternehmen und Versicherungen angenommen

und sei ein wichtiger Wettbewerbsfaktor zur Standortsicherung.

Zu den Unterstützern der SZ-Aktion „Saarlands Bester Service“ gehören deshalb auch die Handwerkskammer, die Vereinigung Saarländischer Unternehmensverbände (VSU), der Marketingclub Saar, der Landesverband Einzelhandel und die Landeshauptstadt Saarbrücken.

Ob es in Sachen guter Service in einzelnen Branchen mehr hakt als in einzelnen Regionen oder umgekehrt, ist laut Weber noch nicht genügend erkundet. An der Aktion „Service Qualität Deutschland“, die es in mittlerweile 15 Bundesländern gibt, sei das Saarland erst seit März 2008 beteiligt und habe aktuell schon 40 ausgezeichnete Qualitätsbetriebe unter bundesweit 2300 solchen Betrieben.

Persönliche Erfahrung

Danach befragt, was Spitzenservice für ihn ausmacht, nennt Weber das jederzeitige Einfühlungsvermögen in die Gefühlswelt des Kunden an erster Stelle.

AUF EINEN BLICK

Infos zu „Saarlands Bester Service“ gibt es natürlich kostenlos und unverbindlich bei Ihrer *Saarbrücker Zeitung* unter Tel. (06 81) 502-55 30 oder per E-Mail an die Adresse besterservice@sz-sb.de.

Weitere Infos zur Aktion im Internet unter www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice.

le. „Ich habe da ein tolles Beispiel: Ich war kürzlich beim größten Möbelhändler im Saar-

land, um mir einen Tisch zu kaufen und wollte dabei erst einmal in aller Ruhe das Angebot sichten. Die Verkäufer haben mich auch nicht gleich sofort angequatscht, sondern erst in dem Moment höflich angesprochen und

fachlich beraten, als ich Blickkontakt zu ihnen aufnahm. Es kam ein Qualitäts- und Erfahrungsgespräch zustande, in dem der Verkäufer seine Kompetenz beweisen konnte. Das nenne ich gute Service-Qualität.“

Verbraucherschutz informiert über Service und Recht

Welche Rechte habe ich gegenüber Unternehmen als Verbraucher? Was kann ich an Service und Dienstleistungen erwarten? Wie ist der aktuelle Stand bei Rückgabe- und Umtauschrecht? Haben Sie Fragen

SZ-Telefon-Ratgeber

zum Thema „Service und Dienstleistungen“? Experten der Verbraucherzentrale des Saarlandes stehen am heutigen Montag zwischen 16 und 18 Uhr am SZ-Lesertelefon Rede und Antwort.

◆ **Matthias Wafzig**, (0681) 502-26 20.

◆ **Tomas Weis**, (0681) 502-26 21.

Kunden vermissen schnelle Erreichbarkeit

Verbraucherzentrale-Chef Jürgen Zimmer: „Guter Service gehört zum Produkt“

Saarbrücken. Telekommunikationsunternehmen, Kabelbetreiber und Billiganbieter bringen laut Jürgen Zimmer, Geschäftsführer der saarländischen Verbraucherzentrale, die meisten Kunden auf die Palme. Mit ihm sprach SZ-Mitarbeiter Udo Lorenz.

Herr Zimmer, die Verbraucherzentrale des Saarlandes verzeichnet jedes Jahr mehr als 70 000 Kundenkontakte. Beschwerden sich dabei Verbraucher auch öfters über schlechten Service in Geschäften, Betrieben und Behörden?

Jürgen Zimmer: Wir sind satzungsgemäß nur für die Privatwirtschaft zuständig. Hier haben wir viele Beschwerden über Hotlines, die nicht erreichbar sind. Die Nutzung der Hotlines kostet häufig über eine 0180-Nummer viel Geld, auch weil man sich ewig durch Warteschleifen durchkämpfen muss, gerade bei sprachgesteuerten Systemen. Dies ist schlechter Service. Ein guter Service gehört wie die Gebrauchsanweisung zu einem vollständigen Produkt.

Was vermissen Kunden in Sachen Service bei Waren und Dienstleistungen besonders häufig? Was wünschen sie sich besser?

Zimmer: Vermissen werden schnelle, günstige Erreichbarkeit über Hotlines, Hilfen bei der Installation neu gekaufter technischer Produkte, ein zeitnaher Reparaturservice, die Durchsetzung berechtigter Reklamationen und kundenorientierte Fehlerbehebung.



Jürgen Zimmer

In welchen Branchen und Regionen des Landes hakt es aus Sicht der saarländischen Verbraucher beim Service am meisten?

Zimmer: An der Region kann dies definitiv nicht festgemacht werden. Schwerpunkte bei den Branchen liegen vor, zum Beispiel bei der Telekommunikation, Kabelbetreibern, Kaufabschlüssen bei so genannten Billiganbietern, Rechtsdurch-

setzungen auf Grund des Gewährleistungsrechts sowie Nachbesserungen im Handwerk und Mängelbeseitigung.

Ist guter Service selbstverständlich – oder darfer auch etwas extra kosten?

Zimmer: Service sollte selbstverständlich sein. Es dürfen auch keine Kosten anfallen, wenn der Service erforderlich ist, um das Produkt überhaupt erst nutzen zu können.

Stellt sich die Verbraucherzentrale bei „Saarlands Bester Service“ auch selbst mit auf den Prüfstand?

Zimmer: Selbstverständlich stellen wir als Verbraucherzentrale uns der Servicebewertung. Relativierend schränken wir ein, dass wir nicht gewinnorientiert handeln. Unsere Leistungsangebote dienen dem Gemeinwohl und beruhen auf öffentlicher Förderung. Sie sind damit stets, auch bundesweit, das Ergebnis politischer Gestaltung. Von daher unterliegen wir der öffentlichen Kontrolle.