



**Bester Service 2010** Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung – um diese Schlüsselbegriffe geht es bei der neuesten Merkur-Aktion. Sie ermöglicht es, dass sich Firmen von Kunden bewerten lassen und so ihren Service verbessern können.



**Service für Brautpaare:** Wer sich ewig binden will, kann bei Goldschmiede Schöllner seit 2009 per Computer seinen Wunsch-Trauring zusammenstellen. Die Form der Steine, die Fugenform, die Art des Goldes – alles kann man individuell auswählen, erklärt Mitarbeiterin Petra Jung. Doch weil sich der Juwelier mit solchen Leistungen nicht zufrieden gibt, macht auch er – wie die unten vorgestellten Zweibrücker Geschäfte – mit bei „Bester Service 2010“.

Fotos: voj

# Der Service macht den Unterschied!

Mit dem Pfälzischen Merkur vom zufriedenen zum begeisterten Kunden

**Zweibrücken. Die Gratispolitur im Schuhgeschäft, die Kinderecke im Möbelladen, die Typberatung beim Friseur – es sind gerade kleine Extradienste, die heutzutage entscheiden, wo man lieber einkauft. Das gilt natürlich auch für das Verbreitungsgebiet des Pfälzischen Merkur. Der widmet sich mit der neuen Aktion „Bester Service 2010“ ausführlich diesem Thema und bietet eine Chance, den Service der hiesigen Firmen noch besser zu machen. Zu den Hintergründen dieses Vorhabens hat Merkur-Redaktionsmitglied Eric Kolling mit Verlagsleiter Alexander Grimmer gesprochen.**



Alexander Grimmer

**Grimmer:** Meine Hoffnung ist, dass möglichst viele Unternehmen mitmachen, damit sich ihr Service noch weiter verbessern kann. Denn sie erhalten ja eine schnelle und vor allem ehrliche Rückmeldung, von denen, die es am besten beurteilen können: ihren Kunden. Die Firmen demonstrieren alleine schon durch ihre Teilnahme, dass ihnen das Thema Service sehr wichtig ist. Setzen viele Unternehmen in einem bestimmtem Gebiet, etwa einer Fußgängerzone mit hoher Dichte an Geschäften, Verbesserungen um, macht das solche Gebiete insgesamt attraktiver für den Kunden. Dann macht das Einkäufen dort noch mehr Spaß und im Laufe Zeit zieht es immer mehr Kunden an.

*gleitet der Pfälzische Merkur inhaltlich die Service-Aktion?*

**Grimmer:** Bis Anfang Mai wird das Thema Service Gegenstand einer umfangreichen Berichterstattung sein. Wir machen eine Straßenumfrage unter Kunden, wir organisieren eine Telefonaktion mit der Verbraucherzentrale, beleuchten den Service in anderen Städten und Regionen und wollen von den Lesern selbst wissen, was für sie guter Service ist. Überzeugte Dienstleister wollen wir porträtieren, außerdem für Zweibrücken und die Region klären, welche Dienstleistungen Familien in Anspruch nehmen können. Auch über die Sieger und die Preisverleihung berichten wir natürlich ausführlich.

**Blickpunkt**

**AUF EINEN BLICK**

**Der Zeitplan:** Das Service-Journal zur Aktion erscheint am 7. Mai, Anzeigenschluss ist der 16. April. Die Kundenbefragung läuft vom 2. März bis zum 24. Mai, die Preisverleihung findet am 10. Juni statt. Interessierte Firmen melden sich im Sekretariat des Pfälzischen Merkur bei Ruth Rusch, Tel. (0 63 32) 80 00 50. *ek*

## Der Pfälzische Merkur rückt Kundenzufriedenheit in den Fokus

**D**er Startschuss für „Bester Service 2010“ fällt morgen: Dann findet im Forum der Saarbrücker Zeitung um 19 Uhr die Auftaktveranstaltung statt, bei der Norbert Beck, Geschäftsführer von Metatrain, einen Impulsvortrag hält. Die Firmen, die mitmachen, stellen sich am 7. Mai in einem Merkur-Service-Journal vor. In ihren Räumen liegen außerdem von morgen und bis zum 24. Mai die Bewertungscoupons aus. Vor Ort reicht es anzugeben, ob man den Service im betreffenden Geschäft so gut findet, dass man den Laden sogar weiterempfehlen würde. Sein Votum wirft man in eine spezielle Infobox. Alternativ dazu kann man im Internet

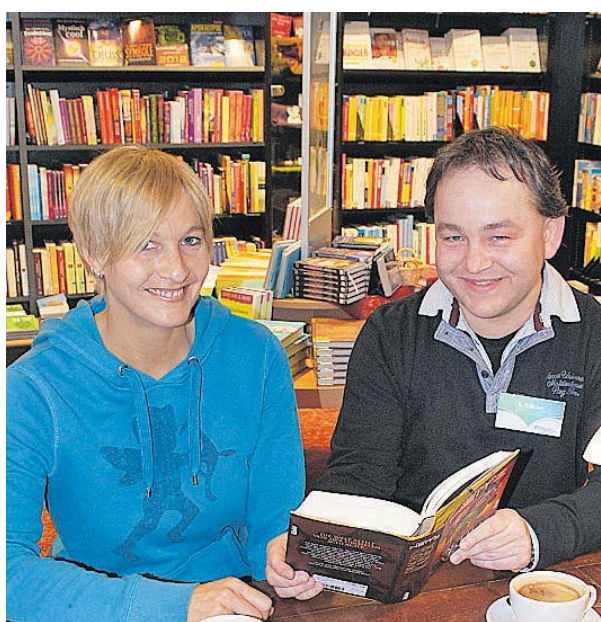
abstimmen, hat dann Gelegenheit, detailliertere Angaben zu machen. Unter den Teilnehmern wird ein Wochenend- oder Kurzwochenaufenthalt in einem deutschen Ländchen-Ferienpark verlost, inklusive eines Komfortpakets für bis zu sechs Personen. Die Daten indes wertet die Firma Metatrain aus. Sie errechnet jeder Firma ihren Kunden-Beziehungs-Index, einen Maßstab für die Kundenzufriedenheit. Die drei Spitzenreiter unter den Unternehmen erhalten den Merkur-Award „Bester Service 2010“. Verliehen wird er am 10. Juni. *ek*



**Im Internet:** [www.pfaelzischermerkur.de/besterservice](http://www.pfaelzischermerkur.de/besterservice)



**Service für die Augen:** Andrea Kirmse von „Die 2 Optiker“ in der Hauptstraße lockt die Kunden mit einem Spezialgerät (hinten), das die Augenstärke bestimmt und gleichzeitig mit Infrarot eine Hornhauttopografie erstellt.



**Service für Leseratten:** In der Thalia-Buchhandlung können Kunden wie Marion Wagner die neuesten Bestseller in einer gemütlichen Ecke anlesen. Eine Tasse Kaffee und Beratung durch den stellvertretenden Geschäftsführer Lothar Köhler inklusive.

*Herr Grimmer, der Pfälzische Merkur startet in Kürze eine neue Aktion mit dem Titel „Bester Service 2010“. Wie entstand die Idee zu der Service-Aktion?*

**Alexander Grimmer:** Heutzutage macht oft der Service den Unterschied. Sei es der Kaffee, den man beim Friseur extra bekommt, sei es der freundliche und zuvorkommende Werkstattmeister. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es für einen Unternehmer besonders wichtig, sich durch solchen, sehr guten Service vom Wettbewerber zu unterscheiden, dadurch die Kunden nicht nur zu überzeugen, sondern sogar zu begeistern. Der Pfälzische Merkur bietet hier den Unternehmen, egal ob Restaurant, Handwerker Friseur, Arztpraxis, Autohaus oder Bäckerei, die Möglichkeit die Qualität ihres Service zu überprüfen, gegebenenfalls zu verbessern und einer breiten Öffentlichkeit vorzustellen.

*Wie hilft eine Zeitung mit, dass ein Unternehmen seinen Service verbessern kann?*

**Grimmer:** Der Merkur bietet Firmen, die bei der Aktion „Bester Service 2010“ mitmachen möchten, die Mittel für eine Kundenbefragung: Vor Ort liegen Coupons bereit, auf denen man angeben kann, ob man das Geschäft weiterempfehlen würde. Die ausgefüllten Karten kann man vom 1. März bis zum 24. Mai gleich in spezielle Antwortboxen einwerfen. Außerdem kann man ausführlicher im Internet bewerten. Die daraus gewonnenen Ergebnisse helfen den Firmen schnell, gezielt und oft sogar mit ganz geringem Aufwand ihren Service zu verbessern. Weiterhin bekommen die Firmen die Chance, sich und ihre Leistungen am 7. Mai in einem Merkur-Servicejournal vorzustellen.

*Welche Hoffnung verbinden Sie mit dieser Aktion?*

**Service für Kranke:** In der Rats-Apotheke stellen Mitarbeiter wie hier Sandra Manger-Nickel auf Kundenwunsch individuelle Salben, Lösungen oder Pillen her. Etwa aus Rezepturen, die es als Fertigmedikamente so nicht gibt, oder bei denen die Wirkstoffe in anderen Konzentrationen vorhanden sind.

**Produktion dieser Seite:** Eric Kolling, Lutz Fröhlich

