

1. Unterfränkische Service-Olympiade

für die Regionen Bad Kissingen und Rhön-Grabfeld

Zwischen Porsche und Harley Davidson

1. Unterfränkische Service-Olympiade ist zu Ende gegangen – Abschlussveranstaltung im Hotel Sonnenhügel

Ganz selten gibt es Wettbewerbe aus denen jeder als Gewinner hervorgeht. Die Service-Olympiade macht da einen Unterschied. Alle Teilnehmer gehen als Sieger hervor, sie erhielten jetzt im Hotel Sonnenhügel Zertifikate, die sie als „Service-Weltmeister“ auszeichnet.

Profi dem Fachpublikum mit auf den Weg.

Er nannte zahlreiche Varianten des Kaufverhaltens und betonte, „das Emotionshirn ist der Boss.“ Das heißt, der Mensch kauft mehr nach Gefühl, kein Wunder, denn das „Denkhirn tickert mit 50 Bit pro Sekunde, das

ten werden, dann nämlich, wenn man persönlich angegriffen werde.

Norbert Beck übernahm die Preisverleihung: Vorneweg: Es gibt drei Sieger, die besonders gut abgeschnitten haben. In den letzten Wochen standen bei den teilnehmenden Unternehmen Voting Boxen und Karten zum Ausfüllen. „Würden Sie dieses Unternehmen an Freunde und Kollegen weiter empfehlen?“ lautete die Frage auf die Kunden bis zu zehn Punkte vergeben konnten.

Aus der Summe der Punkte erstellte, die Firma Metatrain - mit Norbert und Johann Beck an der Spitze - einen Kundenbeziehungsindex. „In der Region“ fasste Norbert Beck das Ergebnis aus den Landkreisen Bad Kissingen und Rhön-Grabfeld zusammen, „wurde ein Durchschnittskundenbeziehungsindex von 72,87 Prozent erreicht. Als Vergleich nannte Beck Porsche und Harley Davidson, die nach einem ähnlichen System auswerten: Der Autobauer schreibt sich einen Kundenbeziehungsindex von 65 Prozent auf die Fahnen, der Motorradhersteller verzeichnet weltweit die besten Werte mit 80 Prozent.

Zurück nach Bad Kissingen: 24 Unternehmen, Dienstleister und Handwerksbetriebe nahmen an der ersten Service Olympiade in Unterfranken teil, 3951 Stimmen wurden abgegeben. „Das ist ein sehr gutes Ergebnis im Vergleich zu anderen Regionen“, sagte Beck. Auf Platz drei kam der Meditrina Salzheilstollen in Bad Kissingen, mit Renata und Peter Schmidt an der Spitze, auf Platz zwei das Shoehouse by Reindl in Euerdorf von Thomas und Claudia Reindl mit ihrem Team und die meisten positiven Bewertungen erhielt das Weingut Baldauf in Ramsthal, vertreten durch

Emotionshirn mit 11000000 Bit pro Sekunde.“ Er verglich die Verhaltensmuster mit Apps: Man drückt einen bestimmten Knopf und ein bestimmtes Programm läuft ab. In unangenehmen Situationen sei es allerdings wichtig, seinem Emotionshirn nicht einfach freien Lauf zu lassen. Von der Natur her sei man so trainiert, zu flüchten, anzugreifen oder sich tot zu stellen.

„Alles keine gute Lösung wenn man vor einem Kunden steht“ so Beck. Wichtig sei, sich im Vorfeld Sätze zu überlegen, damit die Situation souverän gemeistert werden kann. „Freundlichkeit, Vertrauen, Qualität und Preis sind der goldene Schlüssel“. Trotzdem dürfe auch ein Stoppschild hochgehal-



Die Teilnehmer der 1. Unterfränkischen Service-Olympiade – sie erhielten ein Zertifikat, das sie als „Service Weltmeister“ auszeichnet mit (von links) Norbert und Johann Beck und Thomas Schlick (rechts).
Text/Foto: Anja Vorndran.



Die Teilnehmer der Service-Olympiade mit den höchsten Punkten mit (links) Thomas Schlick und (von links) Silvia und Gerald Baldauf, Renata Schmidt, Thomas Reindl, Peter Schmidt, Norbert Beck, Claudia Reindl und (vorne). Alexander Munke.
Text/Foto: Anja Vorndran.

Gerald und Silvia Baldauf. „Wir haben das nicht alleine gemeistert“ sagten unisono die drei Erstplatzierten „wir verdanken unseren Erfolg unseren Mitarbeitern“.

Wie man Mitarbeiter motiviert, wie viel Adler und Huhn in einem Menschen stecken, wie sie handeln – oder eben nicht handeln, das führte Alexander Munke, der „Entertrainer“ vor. „Adler sind Mitarbeiter, mit einem hellen Köpfchen, wachen Augen, starkem Schnabel, und Händen, die zupacken können“ zeigte Munke seinen Handpuppenseeadler. „Hühner“ und auch hier hatte er eine Handpuppe zur Demonstration „sind Abarbeiter.“ Munke gab zahlreiche Beispiele aus dem Alltag, die beschrieben, wie Hühner und Adler sich in einer Situation verhalten und stellte klar, „Hühner bringen ein Unternehmen nicht nach vorne“. Man könne sie auch nicht trainieren, denn dann wären es „nur trainierte Hühner“. Doch Munke ist sich sicher, dass in jedem Mensch ein Adler versteckt sei, man müsse ihn nur herausholen und dazu müsste der Mensch am richtigen Platz eingesetzt werden. „Locker,

leicht und lächelnd“, das sei das Profil eines Mitarbeiters. Ein Chef habe die Aufgabe einen Sog, statt Druck zu erzeugen „er soll den Mitarbeiter zur Blüte bringen“. Weiterhin solle man sich frei machen von dem Gedanken, was andere denken könnten, denn das sei eher hinderlich bei der Umsetzung der Ideen. Munke lieferte kurzweilig aufgebaut ein Buffet an Ideen oder Erkenntnissen, von dem sich jeder mitnehmen konnte, was er benötigt.
Anja Vorndran

Auch für die Kunden, die an der Service-Olympiade teilgenommen und Karten für die Voting-Box ausgefüllt hatten, gab es Preise, den 1. Preis, 500 Euro, bekommt Frederic Heller aus Hammelburg, den 2. Preis, 300 Euro, erhält Nicole Klug aus Bischofsheim und der 3. Preis, 200 Euro, geht an Roland Matiaschek aus Bad Kissingen.

Durch die Service-Olympiade habe man die Vielfalt an regionalen Branchen vorstellen können, sagte Thomas Schlick, Anzeigenleiter von Saale Zeitung, Bad Kissingener Anzeiger und Rhön-Grabfelder Anzeiger bei der Begrüßung. „Mir und meinem Team hat die Arbeit viel Spaß gemacht“. Bei jeder Begegnung mit dem Kunden würden Service Weltmeister positive Emotionen wecken, erklärte Johann Beck von Metatrain, in seinem Vortrag vor der Preisverleihung. In Zusammenarbeit mit Metatrain führten die Saale Zeitung und Anzeiger die erste Service-Olympiade in Unterfranken durch. Wichtig sei, über den Erwartungen des Kunden zu liegen, gab der