

Kunden sind mit Firmen der Region hochzufrieden

RZ-WM Sieger gekürt

Von unserem Mitarbeiter Peter Karges

■ **Kreis MYK.** Die Unternehmen in unserer Region bieten einen überdurchschnittlich hohen Service an. Dies ist nicht das Urteil auswärtiger Gutachter, sondern der Kunden, die an der RZ-Service-WM teilgenommen haben, die unsere Zeitung in Kooperation mit der Beratungsgesellschaft Metatrain in den vergangenen Monaten veranstaltet hat. „Ihre Kunden geben Ihnen im Durchschnitt einen Zufriedenheitsindex von 78 Prozent. Der Durchschnitt bei einer Service-WM, die wir schon mit mehr als 50 Zeitungsverlagen in Deutschland veranstaltet haben, liegt hingegen nur bei 67 Prozent“, freute sich Norbert Beck, der zusammen mit seinem Bruder Johann Metatrain leitet.

Sieger der RZ-Service-WM wurde der in Kettig ansässige Karosserie- und Lackierbetrieb Scholtyssek. Den zweiten Platz erreichte das Juwelier-Fachgeschäft Geißler aus Mayen, den dritten belegte die Kargl Büro- und Datentechnik aus Mülheim-Kärlich. An der RZ-Service-WM nahmen insgesamt 1573 Kunden teil, wobei 75 Prozent via Stimmboxen und 25 Prozent via In-

ternet die Fragen beantworteten. Wie gut der Zufriedenheitsindex von 78 Prozent ist, verdeutlicht auch ein Vergleich mit Großkonzernen, die die gleiche Kundenanalyse durchführen. „Porsche beispielsweise kommt auf einen Wert von nur 62 Prozent, und Harley-Davidson, der Spitzenreiter in dieser Kundenanalyse, liegt bei 82 Prozent. Sie sind also ganz weit vorne“, unterstrich Norbert Beck.

Wie man Service-Weltmeister wird, verdeutlichten bei der RZ-Abschlussveranstaltung noch einmal die Experten Johann Beck und Alexander Munke. An oberster Stelle in der Kundebeziehung steht die Freundlichkeit. „Die Forschung hat gezeigt, dass 90 Prozent der

Kaufentscheidungen vom Emotionshirn, sprich vom Unterbewusstsein, getätigt werden. Und Service-Weltmeister wissen, wie sie ihren Kunden positive Emotionen geben“, sagte Beck. Das Pflegen der Stammkundschaft genießt dabei oberste Priorität. Beck: „Wenn Stammkunden noch mehr von Ihnen begeistert sind, dann empfehlen sie Sie auch einem noch höheren Maße weiter.“

Den ewigen Querulanten innerhalb der Kundschaft sollte man hingegen nicht so viel Aufmerksamkeit widmen. „Zwei Prozent ihrer Kundschaft sind ständige Nörgler, aber wenn Sie sich vor allem um diese kümmern, dann fehlt Ihnen die Energie, die Sie für den Rest be-



Bei der RZ-Service-WM gewannen Monika Drexler, Inhaberin des Juwelier-Geschäfts Geißler, Michael Andernach (3. von rechts), Inhaber des Karosserie- & Lackierbetriebs Scholtyssek, und Günther Kargl (2. von rechts) von Kargl Büro- und Datentechnik. Den Gewinnern gratulierten Norbert Beck (von links), Michael Mezödi, Jens Trabusch (beide RZ), Motivationstrainer Alexander Munke sowie der Kreisbeigeordnete Rudi Zenz. Foto: Peter Karges

nötigen“, so Beck. Was für die Kundenpflege zählt, gilt auch für die Mitarbeiterführung. „Die Schwingungen in einem Unternehmen sind

wichtiger als Kapital und Fachwissen. Sorgen Sie dafür, dass ihre Mitarbeiter die sieben ‚B‘ Blickkontakt, Begrüßen, Beraten, Bedienen,

Begeistern, Bedenken und Betreuen verinnerlicht haben, denn sonst haben sie nur Mitarbeiter, die ihre Stunden abarbeiten“, sagte Munke.

So bewerten Unternehmer die RZ-Service-WM



Heinz Reinnarth, Reinnarth-Hörgeräte, Mayen

„Durch die RZ-Service-WM habe ich eine Analyse von Spezialisten erhalten. Die Kunden haben an der Umfrage gerne mitgemacht.“



Klaus D. Kröber, „Der Moselaner“, Winnigen

„Mit der RZ-Service-WM konnten wir unseren Bekanntheitsgrad steigern und unsere Dienstleistung optimieren.“



Manfred Kries, Heizung-Sanitär GmbH, Dieblich

„Die RZ-Service-WM hat den Kontakt zu meinen Kunden nochmals verstärkt. Auch die Expertenvorträge waren sehr hilfreich.“



Thomas Geisbüsch, Hotel-Restaurant Wasserspiel, Mayen

„Die RZ-Service-WM hat die Kundenbindung gestärkt und unseren Internetauftritt ein weiteres Mal hervorgehoben.“