

Service-WM stößt auf große Resonanz

Mehr als 40 Firmen machen bereits mit – Anmeldungen sind noch bis zum 3. Dezember möglich

RHEIN-ERFT-KREIS. Auf große Resonanz stößt die Service-WM im Rhein-Erft-Kreis. Über 40 Firmen haben sich schon beim Wettbewerb um den besten Kundendienst angemeldet. Weitere Anwärter auf den Titel für den besten Kundendienst müssen sich sputen. Bis zum 3. Dezember können sich Betriebe aus dem Verbreitungsgebiet der Rhein-Erft Rundschau anmelden. Dazu genügt ein Anruf im An-

zeigenbüro unter der Telefonnummer (0 22 71) 75 37 40.

Guter Service bringt treue Kunden, davon sind die Erfinder der Service-WM, Johann und Norbert Beck, überzeugt. Die Brüder sind Geschäftsführer des Unternehmens Meta-train, dem Partner der Zeitungsgruppe Köln bei der Ausrichtung der Service-WM. Ihre Erfahrung aus der Service-WM, die bereits in vielen Regionen in Deutschland stattge-

funden hat: Kunden wollen sich bei einem Unternehmen gut aufgehoben fühlen.

Von der Service-WM profitieren Unternehmen wie Kunden. Die Firmen können ihre besonderen Leistungen im Service darstellen. Dazu erscheint im Januar eine umfangreiche Beilage in der Rhein-Erft Rundschau. Die 156 000 Leserinnen und Leser der Zeitungsgruppe Köln im Rhein-Erft-Kreis sind dann

aufgerufen, die Service-Weltmeister zu küren.

Die Abstimmung über den



Service-Weltmeister ist sowohl mit Bewertungskarten möglich, die in den teilnehmenden

Firmen ausliegen, als auch im Internet. Auch in der Sonderbeilage wird es einen Abstimmungsabschnitt geben. Im Mittelpunkt steht die Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen weiterempfehlen?“ Aber auch im Detail können die Leser den Firmen ein Zeugnis ausstellen. Den Einsendern winken bei einer Verlosung wertvolle Preise, darunter ein Reisegutschein im Wert von 500 Euro.

Die drei Sieger der Service-WM werden bei einer Veranstaltung im Februar geehrt. Aber nicht nur, wer auf dem Treppchen steht, gewinnt. Alle Unternehmen bekommen eine detaillierte Auswertung der Umfrageergebnisse, aus der sie wertvolle Erkenntnisse über ihre Stärken und Schwächen gewinnen können. (aen)

.....
 www.rundschau-online.de/erft-servicewm

GUTER SERVICE, SCHLECHTER SERVICE

Lange Wartezeiten, unfreundliches Personal, Probleme bei der Reklamation: Mit schlechtem Service kann man Kunden vergraulen. Mit gutem Service jedoch kann man Kunden gewinnen und dauerhaft ans Unternehmen binden. Wir haben unsere Leser nach ihren Erfahrungen gefragt.



Anni und Hans-Josef Herzmann-Kriese haben sich zuletzt beim Friseur geärgert. „Die Mitarbeiterin hatte zu viel geredet und sich nicht aufs Schneiden

konzentriert“, erinnert sich Anni. Zuhause habe sie dann festgestellt, dass ihre Haare schief geschnitten waren.



Ilona Adams hat Ungleichbehandlung in einer Apotheke erlebt. Während die Kundin vor ihr überaus zuvorkommend bedient und mit Magazinen und

Pröbchen versorgt wurde, habe man sie sehr unfreundlich behandelt. Selbst ein Werbeheft gab es erst auf Nachfrage.



Sonja Krug regt sich noch heute über eine mangelhafte Bedienung beim Kinderwagenkauf auf. Zwei Stunden war sie in dem Laden, doch dass es das

Modell, für das sie sich schließlich entschied, auch in ihrer Wunschfarbe geben hätte, erfuhr sie erst hinterher.



Birgit Adler-Adolph meidet Geschäften, in denen sie sich nicht willkommen fühlt. „Der Dienstleistungsgedanke ist abhanden gekommen.“ In vielen Ge-

schäften seien die Verkäufer nicht auffindbar, inkompetent oder unfreundlich: „DabeikosteteinLächelndochkeinGeld!“