

# Expertenrat: Positive Emotionen auslösen

**WETTBEWERB** Unternehmen stellen sich bei der Service-WM dem Urteil ihrer Kunden

**Mit dem Vortrag „Service ist sexy“ läutete das ECHO am Dienstagabend die „Service-WM“ ein, bei der Darmstädter Unternehmen ihr Leistungs- und Servicespektrum bewerten lassen können.**

Bis zum 21. September können sich Firmen, gleich welcher Branche, zur „Service-WM“ anmelden. Doch im Gegensatz zum sportlichen Kräfteressen geht es nicht darum, den Gegner auszustechen. „Das Ziel der Aktion ist, dass jedes teilnehmende Unternehmen ein qualifiziertes Feedback seiner Kunden erhält“, erklärte Ellen Matheis (ECHO Zeitungs GmbH).

Rund ein halbes Dutzend Firmen – Fotostudio, Finanzdienstleister, Reinigung, Lebensmittelhändler – hatten sich bereits vor dem offiziellen Startschuss entschieden, mitzumachen. Rund 60 weiteren Unternehmensvertretern soll die bis zum Jahresende laufende Kampagne in den Räumen des Elisabethenstifts schmackhaft gemacht werden.

Marketingexperte Norbert Beck, Geschäftsführer der im bayerischen Neumarkt ansässigen Metatrain GmbH, die die Service-WM entwickelt hat und gemeinsam mit dem ECHO realisiert, erklärte anhand praktischer Beispiele aus der Werbung und Erkenntnissen aus der Hirnforschung, warum Service sexy sein muss. Für 80 Prozent der Kaufentscheidungen seien Emotionen verantwortlich. Deshalb müsse Werbung positive Emotionen auslösen, die eng mit den Attributen Spaß, Macht und Si-

cherheit verbunden seien. Ausdrücklich warnte er davor, in „produktgetriebene Erklärungs-wut“ zu verfallen. Es gelte, Kunden sinnlich anzusprechen und freundlich, vertrauensvoll und mit Wertschätzung zu begegnen. „Es sind die vielen kleinen Dinge, die guten Service ausmachen“, betonte er: „Gerade in der heutigen Zeit sind diese ausschlaggebend für geschäftlichen Erfolg.“

Genau diese Serviceorientierung steht im Mittelpunkt der Service-WM. Alle Teilnehmer werden in einer ECHO-Sonderbeilage vorgestellt.

## Abstimmung mit Gewinnspiel

Bis Anfang November können deren Kunden – verbunden mit einem Gewinnspiel – via Internet oder per Stimmzettel den Service beurteilen. Im Zentrum steht die Frage, ob und aus welchen Gründen Kunden ein Unternehmen weiterempfehlen würden.

Für jedes Unternehmen werden die Ergebnisse individuell ausgewertet. „Natürlich absolut vertraulich“, betont Beck. Die besten Unternehmen erhalten ein Zertifikat.

Bereits 2011 hatten das ECHO und die Metatrain GmbH in Groß-Gerau eine „Service-WM“ durchgeführt. „Mit großer Resonanz“, berichtet Ellen Matheis, die nun auf einen ähnlichen Erfolg in Darmstadt hofft. *kaw*

**Kontakt** Weitere Informationen sind unter [www.echo-online.de/servicewm](http://www.echo-online.de/servicewm) oder bei Ellen Matheis, Telefon 387-455, zu erhalten.



**In ungezwungener Atmosphäre** lernten sich die Teilnehmer der Service-WM im Agaplesion Elisabethenstift kennen. **FOTO: CLAUD VÖLKER**