

Heute startet die Service-WM

30 Unternehmen aus Dormagen bewerben sich ab jetzt um den **Titel Service-Weltmeister**.

Die Neuß-Grevenbroicher Zeitung stellt die Teilnehmer heute in einer Sonderbeilage vor. Die **Kunden entscheiden**.

**VON STEFAN REINELT
UND HEIKO SCHMITZ**

DORMAGEN Heute startet die Service-WM in Dormagen, präsentiert von der Neuß-Grevenbroicher Zeitung in Zusammenarbeit mit der Stadt Dormagen und weiteren Partnern. In einer Sonderbeilage stellen sich auf 16 Seiten insgesamt 30 teilnehmende Unternehmen vor, die Wert auf guten Service legen – und ihn weiter verbessern wollen.

Erfinder dieses Wettbewerbs ist die Beratungsgesellschaft Metatrain. Gemeinsam mit der NGZ hat sie den Teilnehmern der Service-WM ein Marketingpaket an die Hand gegeben, das Anregungen und Hilfen zur Optimierung der Service-Dienstleistungen gibt. „Am meisten werden Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen erwartet, gefolgt von Zuverlässigkeit“, sagt Norbert Beck, Managementtrainer und Inhaber von Metatrain.

Kunden bewerten Service

Ab jetzt aber geht es nicht mehr um die Theorie, sondern um die Praxis – die Kunden sind gefragt! Ab sofort können sie den Service der Unternehmen bewerten. Die Teilnahmekarten dazu liegen in den Geschäften aus, die schon durch das Logo „Service WM – Ich bin dabei“ darauf aufmerksam machen, dass sie mit dabei sind beim Titelrennen. Bis Dezember können die Kunden Eindrücke formulieren und Service-Kriterien benoten. Durch die Teilnahme hat jeder die Chance, Gutscheine im Wert von bis zu 500 Euro zu gewinnen.

Die Kundenbefragung wird professionell ausgewertet, die Unternehmen werden bei entsprechend guten Noten mit dem WM-Siegel ausgezeichnet – und natürlich wird ein Service-Weltmeister gekrönt. Mit dem WM-Siegel möchte dem-



Irmgard Köller vom **Reisebüro Flackskamp** demonstriert, wie es geht: Die Kunden können ihre Service-Bewertung in die Box stecken – und gewinnen. FOTO: JAZYK

INFO

Service bewerten

Fragen Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen (**Note 0 bis 10**)? Was waren die wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung? Welche Verbesserungen wünschen Sie von uns?
Zeitraum 1. Oktober bis 17. Dezember; www.ngz-online/dormagen/service-wm

nächst auch Susanne Flackskamp vom gleichnamigen Reisebüro in der Rathaus-Galerie werben. „Ich erwarte eine faire Beurteilung unserer Kunden. Die wird hoffentlich positiv ausfallen, und konstruktiv. Unser Bestreben ist es, den Service zu verbessern. Dafür investieren wir eine Menge“, sagt Susanne Flackskamp.

„Service ist sehr wichtig – er bildet die Vertrauensbasis für das Verhältnis zum Kunden“, sagt auch Hans-Dieter Lehnhoff, Chef des Ring-Centers. „Wir wollen Kunden ehrlich und kompetent bedienen. Dazu kommen großzügige Garantieleistungen und Umtauschbedingungen.“ Auf die Kundenstimmen ist er gespannt: „Wir können sicher die ein oder andere Schwachstelle aufspüren – aber wir freuen uns natürlich über Lob.“

Stefan Mux von „Mux und Harf Automobiltechnik“ ist vor allem an ehrlichem Kunden-Feedback interessiert. „Wir wollen wissen, wie uns die Kunden sehen und wie wir rüberkommen.“ Sein Ziel sei, dass sich Kunden wohlfühlen. Die Service-WM bewertet er positiv: „Ich finde gut, dass wir in der Region dokumentieren, eine gute Servicequalität zu haben.“