

Gesucht: der Service-Champion 2012

Fellbach Unsere Zeitung ruft mit dem Stadtmarketing zum Wettbewerb auf. Kunden können Geschäfte bewerten.

Unternehmer aus Fellbach sind am Donnerstag, 19. Juli, in die neue Kelter der Fellbacher Weingärtner zum Vortrag „Service ist sexy“ mit dem Referenten Norbert Beck eingeladen. Der Vortragsabend ist zugleich Startschuss für den von unserer Zeitung initiierten Wettbewerb „Service Champion Fellbach 2012“.

Über diese Aktion zu Gunsten der Serviceleistungen in der Stadt und eine mögliche Teilnahme des eigenen Unternehmens können sich die eingeladenen Geschäftsleute aus Fellbach und Umgebung bei der abendlichen Auftaktveranstaltung im Amandussaal der Fellbacher Weingärtner erstmals informieren. „Ein hohes Maß an Kundenservice und -zufriedenheit ist ein wichtiger Faktor für unternehmerischen Erfolg“, sagt Bernhard H. Reese, Geschäftsführer der Stuttgarter Zeitung Werbevermarktung GmbH. Gemeinsam mit dem Stadtmarketing Fellbach sowie mit Unterstützung von Kunden und der Leser der Fellbacher Zeitung und der Stuttgarter Zeitung wurde die Aktion Service Champion 2012 ins Leben gerufen.

Thematisch unterstützt wird die Vorstellung des Konzepts durch den Vortrag

„Service ist sexy“ von Norbert Beck. Der Unternehmer, Managementtrainer und -berater referiert darüber, wie wichtig gute Service ist und wie Kundenzufriedenheit erreicht werden kann. Basierend auf der Auswertung von mehr als 100 000 Kundenmeinungen pro Jahr stellt er Service-Strategien erfolgreicher Unternehmen vor. „Die Master-Strategie, um Kunden zu gewinnen und im Unternehmen zu halten, ist heute und in Zukunft ein Weltklassenniveau beim Service“, so der Experte. Der Sachbuchautor hält nicht nur regelmäßig Vorträge zum Thema „Service“, als Experte für Emotionsmarketing hat er gemeinsam mit seinem Bruder Johann Beck das Wettbewerbs-Konzept der „Service-Olympiade“ oder „Service WM“ ins Leben gerufen – dem Wettbewerb stellten sich bereits Unternehmen in mehr als 70 Metropolen, kleinen Städten und ganzen Regionen, um die eigene Serviceleistung zu optimieren.

Die Auftaktveranstaltung am Donnerstag, 19. Juli, beginnt um 19 Uhr mit einem Sekttempfang. Um 19.30 Uhr wird Bernhard H. Reese, Geschäftsführer Stuttgarter Zeitung Werbevermarktung GmbH, die Gäste begrüßen. Hannah Schröder-Klings, die



Referent Norbert Beck.

Foto: privat

Geschäftsführerin des Stadtmarketings Fellbach, wird ein Grußwort sprechen. Um 19.45 Uhr beginnt der Vortrag „Service ist sexy – wie Sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen“ von Norbert Beck, dem Geschäftsführer der Metatrain GmbH, er wird außerdem das Konzept „Service Champion“ vorstellen. Unsere Zeitung und Metatrain haben hierfür ein Marketingpaket geschnürt. Etwa um 21.15 Uhr wird dann ein Büfett eröffnet.

Die teilnehmenden Geschäfte und Unternehmen stellen sich im Rahmen der

Aktion dem Votum ihrer Kunden, die im Zeitraum von 20. August bis 20. September direkt im Laden, über Coupon oder online ihre Meinung über die Servicequalität kund tun können. Vergleichbare Aktionen andernorts haben zu greifbaren Ergebnissen geführt, in Mühlacker beispielsweise, wo der dortige City-Manager Thomas Müller von einem großen Erfolg spricht: „Das Konzept hat mich wirklich überzeugt.“ Insgesamt 72 Unternehmen haben in der Stadt mit 26 000 Einwohnern mitgemacht, die ermittelte Kundenzufriedenheit lag mit 77,4 Prozent deutlich über dem Bundesdurchschnitt. Mancher Geschäftsinhaber, der auf diese Weise erfahren hat, wie ihn seine Kunden sehen, hat kritische Kommentare auch zum Anlass genommen, mit seinen Mitarbeitern zu reden oder sich Hinweise „hochgradig zu Herzen zu nehmen“, berichtete Müller. Wenn am Ende Geschäftsinhaber und Kunden profitieren, haben alle gewonnen. Bei der Abschlussveranstaltung im Mai dieses Jahres jedenfalls habe er „viele fröhliche Gesichter gesehen“, erzählte der City-Manager. *bri*

Info: Formlose Anmeldungen zur Auftaktveranstaltung können unter Telefon 0711/ 957967-23 abgegeben werden. Weitere Informationen stehen in einem Falblatt, das in der Geschäftsstelle der Fellbacher Zeitung, Cannstatter Straße 94, erhältlich ist.