

Das Tageblatt sucht „Service-Weltmeister“

Kunden entscheiden über die Service-Qualität / Unternehmen können mit WM-Siegel werben



Auftakt der Tageblatt-Veranstaltung „Service WM“: Mehr als 100 Vertreter aus Wirtschaft und Verwaltung kommen ins Hotel Freizeit In.

Pförtner



Begrüßt die Gäste: Tageblatt-Anzeigenleiter Jens Kreye. SPF

VON HAUKE RUDOLPH

Göttingen. Göttingen und Duderstadt sind ab sofort WM-Ausrichter. Zwar nicht im Fußball, dafür aber in einer für die regionale Wirtschaft besonders wichtigen Disziplin: dem Kundenservice. Bei dem vom 22. März bis 4. Juli stattfindenden Wettbewerb des Göttinger und Eichsfelder Tageblatts können Unternehmen unter Beweis stellen, dass sie den Service- und Dienstleistungsgedanken leben. Dafür werden sie von der Firma Metatrain als „Service-Weltmeister“ zertifiziert. Bei der von mehr als 100 Geschäftsleuten besuchten Eröffnungsveranstaltung im Hotel Freizeit In am Donnerstagabend erläuterte Metatrain-Geschäftsführer Norbert Beck

das Konzept, das hinter dem Wettbewerb steht. „Produkte sind austauschbar. In Geschäft A gibt es die gleichen wie in Laden B. Und Preisdumping können sich mittelständische und kleinere Firmen nicht leisten“, führte der 51-jährige Firmeninhaber, Referent und Buchautor („Service ist sexy“) aus.

Die einzige Möglichkeit, sich von anderen abzuheben, sei der Service, betonte der studierte Wirtschaftsingenieur, ehemalige Siemens-Mitarbeiter und Fachhochschul-Campus-Leiter. Ziel jeder Firma sollte es sein, von bestehenden Kunden als service-orientiertes Unternehmen wahrgenommen zu werden und potentielle Kunden auf seine Service-Leistungen aufmerksam zu machen. Jede Firma, die an der „Service-

WM“ teilnimmt, erhält für die Aktion Plakate, Stimmzettel und Einwurfboxen. Auf den Stimmzetteln haben Kunden die Möglichkeit, den Service der betreffenden Firma zu bewerten. Metatrain wertet die Stimmzettel anschließend aus und erstellt einen sogenannten Kundenbeziehungs-Index.

Bei Erreichen der Zertifizierungskriterien (mindestens 30 Voting-Stimmen sowie ein positiver Kundenbeziehungs-Index) erhalten die Unternehmen das offizielle „Service-WM“-Siegel.

Weitere Informationen zur „Service WM“ erteilt Hartmut Heitkamp vom Göttinger Tageblatt: 05 51/901-207 und E-mail h.heitkamp@goettinger-tageblatt.de.



Erläutert das Wettbewerbskonzept: Norbert Beck. SPF