

# Hildens Service-Weltmeister

Managementtrainer **Norbert Beck** eröffnete im Hotel am Stadtpark die **Service WM der RP**. Rund 60 Händler und Dienstleister erhielten Tipps, wie man mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen kann.

VON CHRISTOPH SCHMIDT

**HILDEN** Kunden gewinnen und halten: Das ist für jedes Unternehmen lebensnotwendig. Wie man das am besten anstellt, weiß Norbert Beck: „Menschen kaufen Emotionen.“ Kaufentscheidungen werden zu 70 bis 80 Prozent unbewusst getroffen und fast ausschließlich emotional beeinflusst, erläuterte der Erfinder der Service-Weltmeisterschaft und Marketing-Experte auf Einladung der Rheinischen Post gut 60 Unternehmern, Einzelhändlern und Dienstleistern im Hotel am Stadtpark. Seine Firma Metatrain hat ein Konzept entwickelt, wie Dienstleister ihren Service über fünf Monate verbessern und mit Hilfe des Kunden-Beziehungs-Index bewerten können.

## Auswertung des Kunden-Votings

Dazu hat die RP ein Marketing-Paket zusammengestellt. „Die RP will als Medienpartner Unternehmen vor Ort zur Seite stehen“, erläuterte Dirk Bongards, Anzeigenverkaufsleiter der Region Düsseldorf, den Hintergrund. Bei der Service WM in Ratingen hätten 90 Prozent der Kunden die erste Frage, was ihnen an den Unternehmen besonders gut gefiel, schriftlich beantwortet. 25 Prozent der Kunden hätten schriftliche Verbesserungsvorschläge gemacht.

Becks Firma Metatrain wertet das Kunden-Voting aus. Ein „fares und neutrales Verfahren“, betonte der Referent, dessen Unternehmen pro Jahr mehr als 100 000 Kundenmeinungen analysiert und über 3000 Führungskräfte trainiert. Die drei Unternehmen, die bei der Hildener Service WM am besten abschneiden, werden am 3. Juli öffentlich ausgezeichnet. Alle Kunden, die sich beteiligen, nehmen an einer Verlosung teil.

Bei der Auftaktveranstaltung mit Buchautor Norbert Beck („Service ist sexy“, „Hirnlos verkaufen war gestern“) sah man viele erfolgreiche Hildener Geschäftsleute. Ro-



Von links: Peter **Heinze**, Dirk **Bongards**, Norbert **Beck**, Stefan **Baude** und Irma **Geng** im Gespräch beim Auftakt der Service-WM der RP im Hotel am Stadtpark

RP-FOTO: OLAF STASCHIK

land Schüren etwa beschäftigt in seiner Bäckerei mit 15 Filialen rund 180 Mitarbeiter. Vier Filialbetreuer und -leiter hatte er zu dem Vortrag gleich mitgebracht. „Die Veranstaltung hat mir grundsätzlich gut gefallen“, sagte der innovative Handwerksunternehmer anschließend: „Viele Inhalte waren mir nicht neu, aber es waren neue gute Anregungen dabei. Ich finde die ganze Aktion sehr gut und würde anderen die Teilnahme empfehlen.“ Schüren will auch die Mitarbeiter seiner Filialen außerhalb von Hilden in die Service WM einbeziehen.

Andreas Laukat hat vor zwei Jahren einen Pflanzenmarkt an der Walder Straße eröffnet: „Wir werben viel. Ich würde gerne wissen, wie das genau wirkt und bei den Kunden ankommt.“ Durch Beck

habe er einige interessante neue Anregungen erhalten, erzählt der Geschäftsmann. Besonders wichtig seien die Informationen aber für seine Tochter gewesen, die sich in der Ausbildung befinde und im Familienunternehmen mithilft: „Es ist schon ein Unterschied, ob ich als Vater etwas sage oder ein bekannter Marketingexperte.“ Er würde anderen ebenfalls die Teilnahme an der Service WM empfehlen.

Olga Schmidt, Assistentin der Geschäftsleitung, vertrat die Inhaber des Lichtstudio Rausch: „Wir tun schon viel für unseren Service, wollen aber noch mehr dazulernen.“

„Auch wenn man eine starke Marke vertritt, muss man immer etwas tun“, sagte Rüdiger Guhl, Inhaber des Hildener Apple-Store (Guhl Technologies): „Nur die Ware über

## INFO

### Service WM

Weitere **Informationen** zur Service WM der Rheinischen Post in Hilden sind bei **Barbara Balzer** erhältlich.

**Telefon** 02103 959133

**E-Mail** barbara.balzer@rheinische-post.de

den Ladentisch zu schieben, reicht bei weitem nicht.“ Ein Test im WDR-Fernsehen habe gerade erst gezeigt, dass kleinere Fachgeschäfte im Wettbewerb mit Elektrogroßmärkten beim Preiskampf durchaus mithalten und bei Service und Beratung sogar punkten könnten.