

Service-WM startet in Hilden

Neu: Bei der Service-WM der RP erhalten **Unternehmen** aus Hilden Tipps und Anregungen, wie sie ihre **Dienstleistungen** optimieren können. Kunden bewerten die Firmen anschließend.

VON GÖKÇEN STENZEL

HILDEN Viele der bisherigen Verkaufsrezepte haben ausgedient. Die Fragen im Wettbewerb um die Kunden lauten: Wie wird ein Unternehmen so attraktiv, dass neue Kunden von selbst kommen? Wie können langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut und gestaltet werden? Die von der Mediengruppe RP präsentierte Service-WM will die Frage klären, wer den besten Service in Hilden bietet.

Der Auftakt der Service WM ist am Mittwoch, 15. Februar, um 19 Uhr im Hotel am Stadtpark. 83 Vertreter von 58 Unternehmen aus der Stadt haben bisher zugesagt, weitere wollen sich im Laufe der Aktion daran beteiligen. Bei der Start-Veranstaltung erklärt Managementtrainer und Buchautor Norbert Beck interessierten Unternehmen, was guter Service bedeutet und wie er zu erreichen ist. Beck ist einer der renommiertesten Referenten zum Thema Service. In seinen Vorträgen verbindet er Praxis-

beispiele mit seinen Erfahrungen aus den Servicewettbewerben, die er gemeinsam mit Zeitungsverlagen deutschlandweit ausrichtet. Aus den vielen Kundenmeinungen und den Erfahrungen der teilnehmenden Unternehmen weiß der Autor des Buches „Service ist sexy“, welche Strategie zum Erfolg führt.

Freundlichkeit an erster Stelle

Der Wirtschaftsingenieur und Experte für Emotionsmarketing führt mit seinem Bruder Johann die Beratungsgesellschaft Metatrain, die die Servicewettbewerbe im deutschsprachigen Raum ausrichtet. „Aus den mehr als 100 000 Kundenmeinungen, die wir pro Jahr auswerten, lassen sich Schwerpunkte herausfinden. Am meisten genannt wird Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung und Betreuung genannt“, sagt Beck. Und welche Hilfestellung kann die



Norbert **Beck** bei einer Vorstellung des Service-Teams
RP-FOTO: MATZERATH

Service-WM den Firmen geben? Unternehmen erhalten konkrete Tipps, Anregungen und Umsetzungswissen für die Optimierung der eigenen Serviceleistungen.

Dafür haben die RP und Metatrain ein Service-WM-Marketingpaket geschnürt, das die wichtigsten Elemente dieser Strategie enthält, wie zum Beispiel die Möglichkeit der emotionalen Darstellung eigener Serviceleistungen in einem Service-Journal, eine professionel-

INFO

Der Auftakt

Was Gratis-Infoveranstaltung
Zeitplan 19 Uhr: Einlass; 19.15 Uhr: Sektempfang und Begrüßung; 19.45 Uhr: Vortrag „Service ist sexy“ von Norbert Beck; 20.45 Uhr Vorstellung der Service WM.
Anmeldungen sind noch möglich unter Barbara.Balzer@rheinische-post.de

le Kundenbefragung mit Auswertung und der Möglichkeit, das Service WM-Siegel zu erreichen, Vorträge von Topreferenten sowie Checklisten und das Service WM-Handbuch.

Ab Anfang Mai können dann die Kunden den Service der teilnehmenden Firmen bewerten. Wer abstimmt, kann nicht nur den Service vor Ort verbessern, sondern auch Hauptpreise im Wert von bis zu 1000 Euro gewinnen.