



„Service-Weltmeisterin“ Sabine Forst-Krämer (2. von links) feierte mit Vertretern der übrigen 50 Unternehmen das Finale der „Service-WM“.

BILDER: RALF KRIEGER

Freundlichkeit kommt auf Platz eins

SERVICE-WM Kunden belohnen Geschäftsinhaber und Handwerker für perfekte Dienstleistungen – auf Dauer immer

VON ANA OSTRIC

Es war ein ausgesprochen heiterer Abend im Lindner-Hotel. Zum Finale der Service-WM Leverkusen, einer gemeinsamen Aktion des „Leverkusener Anzeiger“ und der Agentur „Metatrain“, trafen sich am Donnerstag Unternehmer aus Leverkusen, Leichlingen und Burscheid. Für fröhliche Gesichter sorgten zum einen die unterhaltsamen Vorträge, zum anderen die Verkündung der Gewinner.

51 Geschäfte und Dienstleister haben in den vergangenen Monaten um den Titel „Service-Weltmeister“ gekämpft und sich dem Votum von Kunden und Lesern gestellt. Die im Schnitt besten Be-



Eugenia und Theo Hangert aus Leichlingen haben beim Leser-Gewinnspiel den Hauptpreis gewonnen: zwei Freiflüge innerhalb Europas, zur Verfügung gestellt vom Derpart-Reisebüro.

Als Gewinner dürften sich aber alle 51 Teilnehmer fühlen, betonte Karsten Hundhausen, Anzeigenleiter der Zeitungsgruppe Köln („Kölner Stadt-Anzeiger“, „Express“, „Kölnische Rundschau“). Sie erhielten bei der Abschlussveranstaltung die von „Metatrain“ ausgewerteten Ergebnisse der Kundenabstimmung. In den Umschlägen lag für über zwei Drittel der Unternehmen außerdem das „Service-WM-Siegel“. Diese Auszeichnung sagt aus, dass mindestens 30 Kunden abgestimmt und sich daraus ein positiver Kunden-Beziehungsindex ergeben hat. „Werben Sie mit diesem Siegel“, ermunterte Hundhausen die Anwesenden.

„Metatrain“-Gründer Johann Beck erläuterte in seinem Vortrag „Hirnlos verkaufen war gestern“ wie wichtig es für Unternehmen ist, sich von der Konkurrenz abzuheben. „Bei Langeweile geht der Kunde fremd“, so Beck. In jeder Branche bestehe die Möglichkeit, einzigartig zu werden. Lebensmittel zum Beispiel gebe es „an jeder Ecke“ – aber in welchem Supermarkt werden Kunden bei der Frage nach einem Produkt zum Regal begleitet, „und zwar immer, jeder Kunde“?

Freundlichkeit, das belegen Studien, ist beim Verkaufen der wichtigste Faktor. „Der Preis kommt erst an fünfter Stelle“, so Johann Beck. Entscheidend sei, dass sich alle Mitarbeiter darüber bewusst werden, denn „einzigster Musiker kann den Klang des ganzen Orchesters ruinieren“. Mit einem Dauergrinsen müssten aber weder der Friseur noch die Kassiererin den ganzen Tag herumlaufen. Und auf Kunden, die permanent etwas zu meckern haben, könne ein Geschäft auch verzichten. Johann Becks Empfehlung: „Schicken Sie die zum Mitbewerber!“

Leverkusens Oberbürgermeister Reinhard Buchhorn bekannte, dass auch ihn mürrische Verkäufer vergraulen: „Gehetzte Verkäufer und eine Beratung, die diesen Namen nicht verdient, das nimmt heute niemand mehr in Kauf.“ Alles andere als mürrisch endete schließlich der Abend – mit einem furiosen Auftritt von Komiker Georg Schweitzer. Sein Motto: „Drehen Sie durch – für Ihre Kunden!“



Oberbürgermeister Reinhard Buchhorn (Mitte) traf im Lindner-Hotel auf Johann Beck (v. l., Metatrain), Verlagsgeschäftsführer Stefan Hilscher, Anzeigenleiter Karsten Hundhausen und Norbert Beck.

Weit überdurchschnittlich zufriedene Kunden

Die Service-WM war eine Gemeinschaftsveranstaltung des „Leverkusener Anzeiger/Kölner Stadt-Anzeiger“ mit der Agentur „Metatrain“. Deren Inhaber, die Brüder Norbert und Johann Beck, haben die Service-WM entwickelt. Dabei beurteilen Kunden einen Betrieb mit der Antwort auf die Frage: „Wie wahrscheinlich ist

es, dass Sie dieses Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“ Als Antwort kreuzt der Kunde eine Zahl zwischen 0 und 10 an.

In Leverkusen, Leichlingen und Burscheid wurden rund 5500 Stimmen abgegeben. Im bundesweiten Vergleich von 80 Service-Weltmeisterschaften der Agentur

„Metatrain“ lag die Beteiligung im oberen Drittel. Deutlich über dem Durchschnitt liegt in der Region Leverkusen die Zufriedenheit der Kunden: 84 Prozent der Kunden würden die Unternehmen, die an der Service-WM teilgenommen haben, weiterempfehlen. Der bundesweite Durchschnitt liegt bei knapp 69 Prozent. (ana)

wertungen gab es für das Modehaus Sabine Forst Fashion & Lifestyle. „Ich bin baff“, kommentierte Inhaberin Sabine Forst-Krämer den für sie unerwarteten Sieg. Dieser sei zugleich eine Anerkennung an das gesamte Team, zu dem insgesamt fünf Mitarbeiterinnen gehören. „Ein gutes Team ist wichtig, denn Kunden merken sofort, ob die Stimmung im Laden gut ist oder nicht“, so Sabine Forst-Krämer. Freundlichkeit und eine ehrliche Beratung seien in ihrem Geschäft in Schlebusch das A und O.

Den zweiten Platz belegte Radio Winzen. Das Fachgeschäft für Unterhaltungselektronik ist in Opladen ansässig. Für Inhaber Rainer Föhles, der sich als Ansprechpartner und „Problemlöser“ versteht, sind zufriedene Kunden „die Herzkammer eines jeden Geschäfts“. Auch beim drittplatzierten Unternehmen wird die Kundenbindung groß geschrieben. Für das Küchen- und Wohn-Studio Bongard in Wiesdorf nahm Bianca Bongard den Preis entgegen. „Das große Thema bei uns ist Freundlichkeit. Wir haben viele treue Kunden, die uns auch weiter empfehlen“, erzählte die Tochter der Inhaber Jürgen und Renate Bongard.

