

# Werden Sie unser Service-Profi im Dreiland!



## Wir machen mit!

# „Freundlichkeit und Verbindlichkeit“

**INTERVIEW** mit Walter Schneider, Landrat des Kreises Lörrach, zur BZ-Kampagne „Service-Profi im Dreiland“

Die Badische Zeitung lädt alle Geschäfts- und Firmeninhaber im Dreiland zur Auftaktveranstaltung der Kampagne „Service-Profi im Dreiland“ ein.

- Wann?** Dienstag, 13. September 2011, ab 19.00 Uhr  
**Wo?** Burghof Lörrach, Herrenstraße 5, 79539 Lörrach
- 19.00 Uhr** Empfang und Begrüßung  
Impulsvortrag „Service ist sexy“ mit Referent Norbert Beck, Experte für Emotions-Marketing und Erfinder des Service-Wettbewerbs.
- 20.00 Uhr** Die Aktion Service-Profi im Dreiland als Marketingchance und Motivation für Ihr Unternehmen – Präsentation des Konzepts.

Der Referent und die Mitarbeiter der Badischen Zeitung stehen im Anschluss für persönliche Gespräche bereit.

**Anmeldung:**  
Wenn Sie an dieser kostenfreien Veranstaltung teilnehmen möchten, melden Sie sich telefonisch unter **07621/79 00-5848** oder per E-Mail [simonsen@badische-zeitung.de](mailto:simonsen@badische-zeitung.de) bis zum **7. September 2011** bei uns an.

**Badische Zeitung**

**A**m 13. September findet die Auftaktveranstaltung zur Aktion „Service-Profi im Dreiland“ der Badischen Zeitung statt, bei der sich teilnehmende Unternehmen aus dem Dreiland in Sachen Serviceleistung von ihren Kunden bewerten lassen können. Landrat Walter Schneider unterstützt dieses Projekt und hat die Schirmherrschaft übernommen. BZ-Mitarbeiterin Heidemarie Wussler sprach im Vorfeld mit ihm.

*Was macht für Sie guten Service aus?*

**Schneider:** Guter Service bedeutet für mich vor allem Freundlichkeit und Verbindlichkeit sowie einen offenen, menschlichen und kompetenten Umgang mit der Kundin oder dem Kunden. Das schließt natürlich auch eine gute Portion Zeit und Geduld mit ein, dort wo es um Fragen und Informationsbedarf geht. Dazu gehören aber auch Gelassenheit und Kritikfähigkeit, zum Beispiel wenn es zu Beschwerden kommt. Kompetenz in der fachlichen Beratung und Zuverlässigkeit in der Abwicklung sind eine Selbstverständlichkeit.

*Warum ist Ihnen guter Service wichtig?*

**Schneider:** Ein guter Service muss wesentlicher Bestandteil jeden Marketingkonzeptes sein. Er liegt im ureigenen geschäftlichen Interesse eines Unternehmers und Verkäufers. Ohne guten Service taugen die besten Verkaufsstrategien nichts. Der Grundsatz „Der Kunde ist König“ gilt gerade im modernen Wettbewerb mehr denn je. Persönlich habe ich erst kürzlich wieder bei Aufenthalten in Österreich und England die Erfahrung gemacht: Dort werde ich äußerst freundlich und zuvorkommend behandelt, sei es im Restaurant, am Telefon oder im Laden. Manchmal habe ich den Eindruck, dass wir hier in Deutschland noch einen gewissen Nachholbedarf haben. Guter Service bedeutet für mich mehr Lebensqualität und weniger Stress, sei es beim Einkaufen oder im Hotel.

*Was erwarten Sie von der Aktion?*

**Schneider:** Ich freue mich über diese Aktion der Badischen Zeitung, denn sie sensibilisiert sowohl den Dienstleister wie auch den Kunden – und sie unterstreicht, wie wichtig



**Walter Schneider** PRIVAT

gerade auch im alltäglichen Wirtschaftsleben ein angenehmer und mitmenschlicher Umgang ist.

*Was ist Ihr Eindruck, wie Firmen im Dreiland mit dem Thema bisher umgehen?*

**Schneider:** Nach meinem Eindruck haben die meisten Firmen im Dreiland den Wert und die Vorzüge eines guten Service längst erkannt. Dazu trägt auch bei, dass in unserer Region Offenheit und Freundlichkeit auch deshalb besonders gefragt sind, weil tagtäglich viele Besucher und Kunden aus der Schweiz und Frankreich zu uns kommen. Auf sie

sind wir angewiesen und deshalb müssen wir immer wieder neu um sie werben, gerade auch durch Verbindlichkeit und Kompetenz.

*Wie geht man im Landratsamt mit Beschwerden um?*

**Schneider:** Unser Landratsamt versteht sich als moderner Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger. Nachdem Dienstleistung für Service ist, sind die damit verbundenen Qualitäten für uns oberstes Gebot. Dazu gehört auch, dass wir auf Kritik und Beschwerden ernsthaft und offen eingehen. Berechtigten Beschwerden wollen wir dabei selbstverständlich umfassend und zeitnah Rechnung tragen. Allerdings trifft eine Verwaltung – und das unterscheidet sie von manchem privaten Dienstleister – manchmal Entscheidungen, mit denen sich der „Kunde“ schwer tut, sei es bei der rechtlich bedingten Ablehnung eines Bauantrags oder dem Erlass eines Gebühren- oder gar Bußgeldbescheids. Umso mehr werden von unseren Mitarbeitern Fingerspitzengefühl, Freundlichkeit und Sachkunde gefordert.