

Guter Service als Schlüssel zum Erfolg

Mühlacker Tagblatt startet Wettbewerb im Zeichen der Kundenzufriedenheit –
Wie gut ist der Service in Mühlacker und Umgebung?

Unternehmer aus Mühlacker und Umgebung lädt das Mühlacker Tagblatt am Mittwoch, den 1. Februar, ab 19 Uhr, zum Vortrag „Service ist sexy“ mit Referent Norbert Beck ein. Der Vortragsabend ist zugleich Startschuss für den von unserer Zeitung initiierten Wettbewerb „MT-Service Olympiade“: Die Unternehmen aus der Region sollen sich hinsichtlich ihrer Servicequalität von ihren Kunden bewerten lassen.

Von Sophia Zundel

Mühlacker. Über diese Aktion zugunsten der Serviceleistungen in der Region und eine mögliche Teilnahme des eigenen Unternehmens können die eingeladenen Geschäftsleute aus Mühlacker und Umgebung sich bei der abendlichen Auftaktveranstaltung im Verlagshaus des Mühlacker Tagblatt erstmals informieren.

„Die Service-Olympiade ist ein Wettbewerb für Firmen aus der Region, die sich von Kunden hinsichtlich ihrer Servicequalität bewerten lassen möchten“, bringt der Geschäftsführer der Elser Gruppe Druck und Medien, Hans-Ulrich Wetzel, den Grundgedanken der Service-Kampagne auf den Punkt.

Thematisch unterstützt wird die Vorstellung des Konzepts der „MT-Service-Olympiade“ durch den Vortrag „Service ist sexy“ von Norbert Beck. Der Unternehmer, Managementtrainer und -berater referiert darüber, wie wichtig guter Service ist und wie Kundenzufriedenheit erreicht werden kann. Basierend auf der Auswertung von über 100 000 Kundenmeinungen pro Jahr stellt er Service-Strategien erfolgreicher Unternehmen vor. „Die Master-Strategie, um Kunden zu gewinnen und im Unternehmen zu halten, ist heute und in Zukunft



Unternehmer, Berater und Experte für Emotionsmarketing: Norbert Beck.

Foto: Barbara Herbst

ein Weltklasseniveau beim Service“, so der Experte.

Beck hält nicht nur regelmäßig Vorträge zum Thema „Service“, der renommierte Experte für Emotionsmarketing hat gemeinsam mit seinem Bruder Johann Beck das Wettbewerbs-Konzept der „Service-Olympiade“ ins Leben gerufen – bislang wurde dieser Wettbewerb bereits in 75 Regionen Deutschlands und Österreichs mit mehr als 50 Verlagen und 5000 teilnehmenden Unternehmen durchgeführt.

Nun möchte Hans-Ulrich Wetzel mit der Veranstaltung durch das Mühlacker Tagblatt auch der Region rund um Mühlacker diese Marketingchance eröffnen: „Unternehmen, die an unserem Wettbewerb teilnehmen, können ihren Service einer breiten Öffentlichkeit

vorstellen. Wir bieten ihnen die Möglichkeit, zu erfahren, wie sie von den Kunden gesehen werden. Und wir schaffen dadurch einen Anreiz, die Dienstleistung in Mühlacker und Umgebung zu verbessern“, begründet Wetzel die Motivation seiner Zeitung, sich als Veranstalter der Service-Kampagne anzubieten.

Die Kampagne gliedert sich in drei wesentliche Abschnitte: die Vorstellung der teilnehmenden Unternehmen in einer Sonderbeilage des MT, die daran anschließende Abstimmungsphase von zwei Wochen sowie die Auswertung und Bekanntgabe der Abstimmungsergebnisse.

Die Abstimmung erfolgt online oder via Stimmzettel. Dieser wird aus der MT-Sonderbeilage „Service Journal“, die Anfang April erscheinen soll, heraus-trennbar sein. Die ausgefüllten Stimmzettel können dann in speziell dafür aufgestellten Boxen bei den teilnehmenden Unternehmen eingeworfen werden. Im Rahmen einer Abschlussveranstaltung Anfang Mai erhalten die Teilnehmer ihre jeweils persönliche Auswertung der Befragung: ihren individuellen Kunden-Beziehungs-Index.

Hans-Ulrich Wetzel hofft, dass „viele Unternehmer unsere Einladung zum Vortragsabend am 1. Februar annehmen, sich von Herrn Beck von der Notwendigkeit des Service-Gedankens überzeugen lassen und am Wettbewerb teilnehmen.“ Nicht nur eine möglichst große Anzahl teilnehmender Firmen, sondern darüber hinaus auch „viele ehrliche Meinungen der Leser bzw. der Kunden“ seien für das Gelingen der Aktion wichtig. „Nur so erzielen wir ein möglichst repräsentatives Umfrageergebnis, aus dem die bewerteten Firmen die richtigen Konsequenzen ziehen können.“