

Gute Noten für Unternehmen

WIRTSCHAFT Abschluss der Service-WM der NWZ – Hohe Kundenzufriedenheit



Gruppenbild zum Abschluss: Gemeinsam präsentierten sich die Teilnehmer der Service-WM.

BILD: PIET MEYER

An dem Wettbewerb beteiligten sich 125 Firmen und Filialen. Diese wurden von 7979 Kunden bewertet.

VON RAINER DEHMER

OLDENBURG – Mit der Service-Qualität der Oldenburger Firmen sind die Kunden sehr zufrieden. Das gilt zumindest für die Teilnehmer der Service-WM der Nordwest-Zeitung. Dies wurde am Dienstagabend bei der Abschlussveranstaltung in der Weser-Ems-Halle deutlich. 101 Firmen hatten sich beteiligt. Rechnet man die einzelnen Filialen

hinzu, waren es sogar 125 Teilnehmer.

Die Service-WM sollte den Unternehmen Tipps, Anregungen und Umsetzungswissen für die Optimierung ihrer Serviceleistung geben. Leser und Kunden konnten die Geschäfte per Stimmzettel und im Internet beurteilen. Die 7979 Rückmeldungen werteten Norbert und Johann Beck, Erfinder der Service-WM und Geschäftsführer der Firma Metatrain, aus.

Für jedes Unternehmen errechneten die Brüder Beck einen Kundenbeziehungs-Index. Den höchsten Wert erhielt die Fensterbaufirma Eeten. Es wurde jedoch kein erster Platz vergeben. „Gewinner

sind alle teilnehmenden Firmen“, sagte Torsten Hillje, Leiter NWZ-Verkaufsregion Oldenburg.

Nach Auskunft von Norbert Beck liegt der Kundenbeziehungs-Index der Oldenburger Firmen im Schnitt bei 83 Prozent. Zum Vergleich: Der Bundesdurchschnitt betrage nach einer Erhebung von Megatrain nur 70 Prozent. „Das ist ein phänomenales Ergebnis für Oldenburg. Bei den teilnehmenden Firmen wurden die wichtigen Faktoren Freundlichkeit, Wertschätzung und Vertrauen überdurchschnittlich hoch bewertet“, lobte Norbert Beck.

Die individuellen Bewertungen bekamen die einzel-

nen Firmen am Ende in einem verschlossenen Umschlag überreicht. 68 Firmen, die bestimmte Kriterien erfüllten, durften sich zudem über das Siegel der Service-WM freuen.

Zuvor hatte Johann Beck in seinem schwungvollen Vortrag „Hirnlos verkaufen war gestern“ noch einige Tipps für den richtigen Umgang mit Kunden mit auf den Weg gegeben. Für einen humorvollen und hinter sinnigen Ausklang sorgte Motivationstrainer Alexander Munke, der über „Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ sprach.

→ @ Mehr Bilder unter www.NWZonline.de/fotos-oldenburg

→ NWZTV zeigt einen Beitrag unter www.NWZonline.de/nwztv