

# Service-WM stärkt Handel

Ideen für **mehr Umsatz** und zufriedene Kunden: Managementtrainer **Norbert Beck** eröffnete in der Dumeklemmerhalle die Service-WM der RP. Über 100 Gäste hörten zu. Am **18. Januar 2012** gibt es die Sieger.



**Aufmerksame Zuhörer** in der Dumeklemmerhalle: Vertreter von **Politik** und **Wirtschaft** wollten wissen, wie man seinen Service verbessern und den Einkaufsstandort Ratingen stärken kann.

RP-FOTOS (2): ACHIM BLAZY

## VON NORBERT KLEEBERG

**RATINGEN** Norbert Beck weiß, was Frauen wünschen. Bei der Produktauswahl setzen sie klar auf Sicherheit. Und die Männer? Die wollen Macht. Der Managementtrainer hat mehr als 100 Gäste zum Start der Service-WM der RP ins Königreich des Kunden entführt: spannend und informativ.

Becks Kernsätze lauten: „Menschen kaufen Emotionen. Der Boss im Kunden ist das Emotionshirn.“ Dort werden die Knöpfe Sicherheit, Spaß und Macht angeklickt – oder auch nicht. Wie man mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen kann, darüber hat Beck ausführlich gesprochen. Und er hat

den Gästen in der Dumeklemmerhalle buchstäblich wertvolle Tipps mit auf den Weg gegeben.

Die RP wird in den kommenden Monaten ständiger Begleiter sein. Wer an der Service-WM teilnimmt, der erhält ein Marketing-Paket, in dem auch Plakate, Coupons und eine Einwurfbox enthalten sind. So geht es darum, den Kunden-Beziehungs-Index (KBI) zu messen. Zentrale Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass die Unternehmen weiterempfohlen werden? Der KBI zeigt an, wie viel Prozent der befragten Kunden kritisch, neutral oder begeistert sind. Klarer Fall: Nur der

Kunde entscheidet, wer Service-Weltmeister wird – entweder per Voting-Coupon oder im Internet. Becks Firma Metratrain übernimmt die Auswertung. „Es ist ein faires und neutrales Verfahren“, betonte der Referent, der zusammen mit seinem Bruder Johann das Unternehmen führt. Der Wettbewerb, so erläuterte Beck, soll dazu beitragen, die Kaufkraft in Ratingen zu halten und in die Region zu ziehen. „Wenn sich viele Firmen motiviert beteiligen, sieht der Kunde, dass die Region ihm ein attraktives Kaufumfeld bietet“, ergänzte der Buchautor („Service ist sexy“), der pro Jahr

mehr als 100 000 Kundenmeinungen auswertet und über 3000 Führungskräfte trainiert.

Dr. Reiner Götzen, Chef der Interboden-Gruppe, gehörte zu den Gästen im Angersaal. „Es ist eine gute Initiative mit einem schlüssigen Marketing-Konzept“, meinte der Unternehmer, zudem konnte er an diesem Abend sein Marketing-Wissen auffrischen. Oft seien es die Kleinigkeiten, die bei einem Kaufentscheid eine wichtige Rolle spielen. Götzen nannte ein Beispiel: Duftkerzen in einer Musterwohnung. So gehe es insgesamt darum, sehr zielgruppenorientiert zu arbeiten.

## Das WM-Siegel

Rainer Vogt (Café Iland-Vogt), Mitglied der Werbegemeinschaft City-Kauf und Ratscherr der Bürger Union, informierte sich vor allem in seiner Rolle als Unternehmer über die Service-WM. „Eine sinnvolle Initiative für den Einkaufsstandort Ratingen“, so der Konditormeister.

Am 18. Januar 2012 wird der neue Service-Weltmeister gekürt – anlässlich eines abschließenden RP-Forums in Ratingen. Und ein offizielles WM-Siegel gibt es bei Erreichen der Zertifizierungskriterien obendrein.

## INFO

### Abstimmung

Bis zum **17. Dezember 2011** können die Kunden abstimmen. Dann werden die Daten ausgewertet. Wer abstimmt, kann nicht nur den Service vor Ort verbessern, sondern auch Hauptpreise im Wert von bis zu **1000 Euro** gewinnen.  
[www.rp-online.de/service-wm-ratings](http://www.rp-online.de/service-wm-ratings)



Gäste zum Auftakt der Service-WM (v. links): **Dr. Reiner Götzen**, Chef der Interboden-Gruppe, **Jutta** und **Frank Leukers** (Molitors).