

# Mit Emotionen noch erfolgreicher werden

Auftakt zur Service-WM mit Tipps vom Marketingtrainer – Anmeldefrist läuft bis 25. April

Von KLAUS MÜLLER-WOLF

**RHEIN-SIEG-KREIS.** „Bei Langeweile geht der Kunde fremd“, erklärt Marketingtrainer Johann Beck. Es geht also darum nicht langweilig und vergleichbar, sondern attraktiv und einzigartig zu sein. Oder mit einem anderen Wort einen „sexy“ Service zu bieten. Rund 100 Geschäftsleute aus dem Rhein-Sieg-Kreis – vom Immobilienmakler über den Landwirt bis zum Buchhändler – lauschten am Dienstagabend im Forum des Siegburger Stadtmuseums zum Auftakt der Service-WM der Rhein-Sieg Rundschau gebannt dem kurzweiligen Referat des versierten Verkaufstrainers, der mit dem Konzept der Service-WM bei Unternehmen in der ganzen Bundesrepublik offene Türen einrennt. Es ist halt niemand perfekt, wie auch Stefan



**Service-Weltmeister gesucht:** Verkaufsexperte Johann Beck, Verlagsgeschäftsführer Stefan Hilscher, Anzeigenverkaufsleiterin Sandra Zettel.



Hilscher, Verlagsgeschäftsführer der Zeitungsgruppe Köln, bei seiner Begrüßung sagte. „Auch wir nicht. Wir können immer noch besser werden. Schließlich soll der Kunde ja wiederkommen und nicht die Ware“, so Hilscher.

Beck gab seinen Zuhörern wertvolle Tipps, wie sie ihr Unternehmen erfolgreicher führen können. Bei Rabattschlachten können viele kleine Einzelhändler nicht mithalten, aber beim Service die Konkurrenz auf der grünen Wiese abhängen, ist das Credo von Johann Beck. Emotionen müssen beim Kunden geweckt werden, schließlich werden bis zu 90 Prozent der Kaufentscheidungen nicht vom Denkhirn, sondern vom viel schneller arbeitenden Emotionshirn getroffen. Und dass dabei nicht der günstigste Preis zähle, sondern das Gefühl, zeige sich am Beispiel eines Kaffees, für den Schauspieler George Clooney werbe. Der sei mehr als sechsmal teurer als herkömmlicher



**Im Publikum** waren auch Cordula von Wysocki von der Rundschau-Chefredaktion und Hermann Steveker (M.) von der Verlagsleitung.

Kaffee, schneide bei der Qualität nicht immer besser ab, aber das spiele bei der Kaufentscheidung offenbar keine Rolle. Um erfolgreich zu sein, brauche man keinen Riesenwerbeetat. Der Erfolg hat eine einfache Formel: „Erwartung plus x = Begeisterung“. Wessen Erwartung mehr als erfüllt werden, der wird das im Be-

kanntenkreis rumerzählen. Guter Service und pfiffige Ideen bescheren Ihnen neue Stammkunden“, ist Beck überzeugt.

Dazu müssen alle Mitarbeiter im Unternehmen mitziehen, nicht mit einem Dauergrinsen, aber mit einer Grundfreundlichkeit. „Wer kein freundliches Gesicht hat, darf



**Das Thema „Service-WM“** elektrisiert: Mehr als 100 Interessierte kamen zur Auftaktveranstaltung ins Stadtmuseum. (Fotos: Mischka)

kein Geschäft eröffnen“, zitierte Beck ein chinesisches Sprichwort. Dazu müssten alle an ihrer inneren und äußeren Haltung arbeiten. Um ein Gefühl für seine Freundlichkeit zu entwickeln, empfahl Beck seinen Zuhörern das Tragen eines so genannten „Smile Watcher“-Armbandes. Jedes Mal, wenn man unfreundlich war,

soll man das Band ums andere Handgelenk machen. „Wenn Sie es nicht mehr wechseln müssen, haben Sie es geschafft“, sagte Beck.

Die Tipps können die Teilnehmer der Service-WM wirklich gebrauchen. Immerhin entscheidet die Kundenzufriedenheit über die Sieger des Wettbewerbs, der bis Anfang

Juni läuft. Alle Unternehmen, die sich um den Titel bewerben, können sich mit ihrem Service in einer Sonderbeilage unserer Zeitung präsentieren. Die Leser und die Kunden werden dann um die Beantwortung der Frage gebeten, „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie dieses Unternehmen einem Freund oder Kollegen empfehlen?“ Hinterher erhalten die Unternehmen eine detaillierte Auswertung ihrer individuellen Servicequalität und werden zu der Abschlussveranstaltung Ende Juni eingeladen, bei der die besten drei Unternehmen gekürt werden. Und auch die Leser und Kunden können gewinnen. Unter allen Teilnehmern der Abstimmung werden wertvolle Preise verlost.

## DIE SERVICE-WM

Sie haben ein Geschäft oder Unternehmen im Rhein-Sieg-Kreis und die Auftaktveranstaltung der Service-WM im Stadtmuseum Siegburg leider verpasst? Kein Problem. **Bis zum 25. April können Sie sich noch zur Teilnahme anmelden.** Und zwar telefonisch unter 0 22 41/1 20 12 15 oder per E-Mail unter [gst-su@zggk.de](mailto:gst-su@zggk.de)

Am **23. Mai 2012** erscheint die **Sonderbeilage zur Service-WM** mit allen Teilnehmern. Anschließend können Leser und Kunden die Unternehmen bewerten und wertvolle Preise gewinnen. Dazu können sie den Coupon aus der Beilage oder ausliegende Teilnahmekarten in den Geschäften nutzen oder aber im Internet unter der unten angegebenen Adresse abstimmen, ehe am **26. Juni die drei Sieger bei einer großen Abschlussveranstaltung** gekürt werden. Alle anderen Unternehmen erhalten ihr Ergebnis in einem verschlossenen Umschlag. Teilnehmer mit einem positiven Ergebnis erhalten eine Urkunde, die sie aushängen können. (kmü)

 [www.rundschau-online.de/rheinsieg-servicewm](http://www.rundschau-online.de/rheinsieg-servicewm)