

Was ist für Sie Service?

UMFRAGE Wir haben auf dem Siegburger Marktplatz Passanten gefragt, was ihnen als Kunden besonders wichtig ist, wenn sie in größeren oder kleineren Geschäften des örtlichen Einzelhandels einkaufen gehen



Für mich bedeutet Service fachkundige Beratung. Ich habe vor allem schlechte Erfahrungen in größeren Läden gemacht. Außerdem möchte ich im Laden nicht immer direkt angesprochen werden. Das Personal sollte erkennen, wer Beratung braucht.

Stephan Heidmeier (31), Unternehmensberater aus Sankt Augustin



Ich lege besonderen Wert auf gute Beratung durch Fachleute. Meiner Meinung nach bieten das sehr wenige Geschäfte hier in Siegburg. Geschenke einpacken gehört zu einem guten Service selbstverständlich auch dazu. Meine Tüten tragen kann ich aber auch selber noch immer.

Mechthilde Kemp (74), Rentnerin aus Siegburg



Meiner Meinung nach gehört zum Service eine gute Bedienung. Das Personal in den Baumärkten muss ich aber oft suchen und es hat noch dazu kaum Ahnung von der Sache. Ich erwarte in einem Geschäft das gleiche Maß an Fachkenntnis, das auch ich für meinen Beruf haben muss.

Sascha Jakubowski (37), Schreiner aus Siegburg



Im Geschäft möchte ich freundlich und schnell bedient werden. Dazu gehört auch, dass bei langen Schlangen neue Kassen geöffnet werden. Außerdem wäre es schön, wenn das Personal auf mich zukommen würde. Tüten tragen muss nicht im Service sein.

Christiane Ellbrunner (32), Krankenschwester aus Neunkirchen



Ich erwarte, dass man mir im Geschäft weiterhelfen kann. Dazu gehören ausgebildete Fachkräfte, die auf meine Wünsche eingehen und mir nicht irgendetwas verkaufen wollen. Firmen sollten selbst ausbilden. Wer das nicht tut, wird von mir boykottiert.

Michael Gerlach (61), Vorruehändler aus Troisdorf-Spich



Ich möchte vor allem Zeit haben und an der Kasse nicht ständig gehetzt werden. Außerdem ist es mir wichtig, dass mich das Personal gut beraten kann und dass es freundlich ist. Ich finde das Angebot in manchen Geschäften zu groß, weshalb Beratung mir sehr wichtig ist.

Birgit Müller (42), Justizangestellte in Much

Die Service-WM

Die Auftaktveranstaltung findet statt am Dienstag, 20. März, ab 19 Uhr im Siegburger Stadtmuseum, Markt 46. Einlass ab 18.30 Uhr. Interessierte erhalten bei dieser Gelegenheit kostenlos und unverbindlich weitere Informationen zur großen Service-WM des Rhein-Sieg-Anzeiger. Anmelden können sich Interessierte bis Mittwoch, 7. März, unter ☎ 02241/12 05 215 oder per Mail.

Der Infoabend beginnt um 18.30 Uhr mit einem Sektempfang. Um 19 Uhr begrüßt ein Vertreter der Zeitungsgruppe Köln die Gäste. Danach steht der Vortrag „Service ist sexy“ von Johann Beck, Metatrain-Geschäftsführer und Buchautor, auf dem Programm. Ab 20.15 Uhr geht es ganz konkret um die Service-WM als Marketing-Chance, Motivationshilfe und Stimmungsbarometer der Kunden. (jkh)

Wo ist der Kunde noch wirklich König?

AKTION Die „Service-WM“ bietet Unternehmen die Chance, die eigene Leistung zu testen

VON JULIA HOHENADEL

Rhein-Sieg-Kreis. Freundliche Worte, zuvorkommende Bedienung, kompetente Beratung – das wünschen sich die Passanten aus unserer Umfrage zum Thema „Was ist für Sie guter Service?“ in einem Geschäft. Nun sucht der Rhein-Sieg-Anzeiger das Unternehmen mit der besten Dienstleistungs-

nehmen zu halten, ist heute und in Zukunft ein Weltklasseniveau beim Service“, erklärt die Firma Metatrain aus der Oberpfalz. Das Unternehmen wertet jedes Jahr mehr als 100 000 Kundenmeinungen aus und trainiert über 3000 Führungskräfte. Eine Erkenntnis der Fachleute: Auch ein freundlicher Werkstattmeister oder eine Spielecke für Kinder im Restaurant sorgten dafür, dass Kunden gerne wiederkommen. Deswegen ruft der Rhein-Sieg-Anzeiger zusammen mit Metatrain zur großen „Service WM“ auf! Die Auftaktveranstaltung mit Impulsvortrag findet statt am Dienstag, 20. März, im Siegburger Stadtmuseum.

Unternehmen aus dem Rhein-Sieg-Kreis, die sich einmal auf großer Bühne vorstellen möchten, können dies tun – am 23. Mai in einer Sonderbeilage. Wer sich dort präsentiert, hat am Ende Aussichten, von seinen Kunden sogar zum Service-Weltmeister gewählt zu werden. Denn bei der Frage, wer



Freundlichkeit und guter Service – für die Kunden das A und O beim Einkauf

BILD: DPA



Strategie, den König der Kundenverwöhner, den absoluten Service-Weltmeister! Denn: Service macht den Unterschied, sagen Experten. Es seien keineswegs nur die viel beschworenen kleinen Preise, die das Konsumentenherz erfreuen.

„Die Master-Strategie, um Kunden zu gewinnen und im Unter-

nehmen für seine Klientel am meisten tut, haben die Verbraucher das Wort. „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“, lautet die spannende Frage. Auf einer Skala von Null bis Zehn können die Adressaten dann für ein Geschäft oder einen Betrieb abstimmen. Ihr Votum können sie abgeben per Ausschnitt aus dem Rhein-Sieg-Anzeiger, via Postkarte aus einem der teilnehmenden Unternehmen oder im Internet. Die Kunden sind ohnehin

die Gewinner: Sie können ihre Meinung kundtun und endlich auch mal öffentlich loben, wen sie besonders zuvorkommend finden. Zudem werden unter allen Teilnehmern wertvolle Preise verlost. Zeit haben sie für die Stimmabgabe bis Mittwoch, 6. Juni.

Die Unternehmen werden nicht zu lange auf die Folter gespannt: Am 26. Juni findet das abschließende Forum der Service-WM Rhein-Sieg statt. Dann werden die drei Besten geehrt – nur sie werden bekannt gegeben – und im Rhein-

Sieg-Anzeiger veröffentlicht. Die Unternehmen selbst bekommen die Daten von Metatrain persönlich und vertraulich schriftlich mitgeteilt. Doch damit nicht genug: Der Rhein-Sieg-Anzeiger und Metatrain haben Spitzenreferenten eingeladen, bei denen sich die Zuhörer neue Impulse holen können für erstklassige Dienstleistungen und die Optimierung ihres Angebotes. Alle teilnehmenden Geschäftsleute haben ihre Eintrittskarte für diesen Abend automatisch gelöst.



Teilnehmende Unternehmen erhalten Box und Karten für die Stimmabgabe der „Service-WM“.