

Dinslakener Friseur Schürmann gewinnt Service-WM der RP

VON PETER KUMMER

KREIS WESEL Ein Geschäft für Haushaltswaren und mehr, eine Möbeltischlerei und ganz oben auf dem Treppchen ein Friseur – die drei Service-Weltmeister aus dem Kreis Wesel sind gekürt. Doch, so Johann Beck von der Metatrain GmbH aus der Oberpfalz, „alle haben einen Super-Job gemacht und bei der Kundenzufriedenheit höchste Noten erreicht“.

Vor fünf Monaten hatte die Rheinische Post Firmen und Unternehmen aus dem gesamten Kreisgebiet eingeladen, sich bei dieser Kundenbefragung zum Service zu beteiligen; in der Abschlussveranstaltung im Xantener Schützenhaus gab Beck gemeinsam mit RP-Regionalverkaufsleiter Manfred Scholten die Ergebnisse bekannt. Das Lob

von Johann Beck an die Geschäftswelt im Kreis kam aus berufenem Mund. Immerhin wertet er mit seinen Mitarbeitern pro Jahr bundesweit rund 100 000 Antworten von mehr oder weniger zufriedenen Kunden aus. Sein Resümee für das Kreisgebiet: Knapp 2100 Rückmeldungen „sind eine ganze Menge“. Damit nicht genug, ist die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Unternehmen mit einem Index von 81 Prozent überdurchschnittlich hoch. Im Bundesgebiet liegt er bei rund 71 Prozent.

Dass der heutige Kunde mehr erwartet als nur den Kauf eines Produkts oder die Inanspruchnahme einer Dienstleistung, weiß zum Beispiel Gudrun Hülsermann aus Vorder-Spellen. Sie betreibt in dritter Generation ein Geschäft mit Haushaltswaren, Wohnaccessoires und

Schmuck. Ihr Service zum Beispiel mit schönen Geschenkverpackungen und Kochkursen hievte sie auf den dritten Platz.

„Silber“ ging an StauNraum aus Moers. Ralf Mangels, Tischler und Innenarchitekt, fertigt Möbel nach Maß an. Gemeinsam mit den Kunden wird die Idee nach dem Wunschmöbelstück entwickelt. Nach dem Aufbau erkundigt sich Mangels beim Kunden noch einmal nach der Zufriedenheit.

Die Sieger der Service-WM stammen aus Dinslaken. Dort betreiben Inhaber Volker Schürmann und Ehefrau Birgit einen Friseursalon, eine Filiale haben sie zudem in Duisburg-Walsum eröffnet. „Wenn ich neue Auszubildende nach der wichtigsten Person im Geschäft frage, so bekomme ich oft zu hören: der Chef. Dann muss ich korrigieren. Der, um den sich alles dreht, ist der Kunde“, erklärt er. Die Dienstleistung müsse ebenso zu 100 Prozent stimmen wie der Service. Bei Schürmann heißt das: Empfangsdame an der Rezeption, Getränke, Leihbrillen für jene, die ihr Gestell vergessen haben, Kopfwasser für die Herren und Handmassagen.



Siegerehrung bei der Service-WM der RP: der erstplatzierte Friseurmeister Volker Schürmann (2.v.r.e.) mit den weiteren Siegern

RP-FOTO: ARMIN FISCHER

Info An der Service-Weltmeisterschaft der Rheinischen Post im Kreis Wesel beteiligten sich 43 Geschäfte und Unternehmen, vom Möbelhaus bis zum Autohändler, vom Bäcker bis zum Heizungstechniker. Unter den Kunden, die ihr Votum abgaben, verlor die RP eine Reise an die Cote d'Azur. Glückliche Gewinnerin ist Marina Westerkamp aus Moers.