

Wer wird Service-Weltmeister?

Die von der **Mediengruppe RP** präsentierte Service-WM will im Rahmen einer **Kundenbefragung** klären, wer den besten Service im Kreis Wesel bietet. Kleine und mittelständische **Unternehmen** machen mit.



„Menschen kaufen Emotionen, keine Produkte oder Dienstleistungen“: **Norbert Beck** (l.) beim Service-WM-Auftakt im Schützenhaus Xanten. Ganz rechts: **Manfred Scholten**, Anzeigenverkaufsleiter der Rheinischen Post für den Niederrhein. RP-FOTO: ARMIN FISCHER

VON PETER KUMMER

KREIS WESEL Die Rheinische Post sucht unter klein- und mittelständischen Unternehmen den Service-Weltmeister im Kreis Wesel. „Menschen kaufen von Menschen“, sagte Norbert Beck, Geschäftsführer der Beratungsgesellschaft Metatrain aus dem oberpfälzischen Neumarkt und Managementtrainer, vor rund 80 Mittelständlern im Historischen Schützenhaus in Xanten. Und: „Menschen kaufen Emotionen, keine Produkte oder Dienstleistungen. Service ist sexy. Aber wissen Sie, wie sympathisch Sie bei Ihren Kunden sind? Wissen Sie, was Ihre Kunden von Ihnen wollen?“, fragte er und weiß aus Berufserfahrung sofort die Antwort. „Nein, denn es wird zu wenig gefragt.“ Eine qualifizierte Befragung der Kunden soll dies ändern. Am Ende dieser Service-WM

erhält jedes teilnehmende Unternehmen eine Auswertung der Antworten und weiß für sich, wo es in der Kundenbeziehung steht und wie sich der Umsatz schon durch kleine Änderungen steigern lässt.

Frauen ticken anders

Frauen ticken anders als Männer, gehen anders einkaufen, achten vor einer Kaufentscheidung auf ganz andere und vor allem auf mehr Kriterien. Sie sind auf Menschen fokussiert, Männer mehr auf das Produkt selbst. Der schlanke Mann mit dem fränkischen Akzent, der darüber auf der Bühne berichtete, kennt die Werbebranche aus dem Effeff. Immerhin untersucht Norbert Beck mit seinen Mitarbeitern bundesweit jedes Jahr 1000 Unternehmen und wertet 100 000 Antworten aus. Nun also auch im Kreis Wesel.

In den nächsten Monaten werden die Kunden von den teilneh-

INFO

Reise zu gewinnen

Die Teilnehmer werden am 15. Mai in einem Service-Journal vorgestellt. Die **Kundenbefragung** läuft bis zum 23. Juni. Am 25. Juli findet die **Abschlussveranstaltung** statt. Wer mit abstimmt, kann eine Urlaubsreise in ein europäisches Land gewinnen. www.rp-online.de/service-wm-kreiswesel.

menden Unternehmen gebeten, per vorgedruckter Karte oder online drei Fragen zu beantworten: Würden Sie, verbunden mit einer Bewertung zwischen null und zehn, das Geschäft weiterempfehlen? Was waren die wichtigsten Gründe für diese Bewertung? Was könnte man verbessern? Die Ergebnisse

lassen sich später an einem Kunden-Zufriedenheits-Index ablesen.

Marke zu werden, ist das Ziel

Ziel müsse sein, in der Region zur Marke zu werden. Wie schafft man das? In einer Marketingstrategie gilt es, mehrere Schritte zu befolgen: Service-Weltmeister drücken mit den Faktoren „Spaß“, „Sicherheit“ oder „Macht“ den Kaufknopf in den Köpfen der Kunden. „Service ist ein entscheidender Faktor“, hatte zu Beginn der Auftaktveranstaltung auch Manfred Scholten, RP-Anzeigenverkaufsleiter für den Niederrhein, gesagt. „Es geht um einen guten Draht zum Kunden und darum, neue Kunden zu gewinnen.“ Dies kann man schon mit einfachen Mitteln, verriet Beck. „Die wichtigsten Gründe für eine Weiterempfehlung sind Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und Vertrauen sowie Wertschätzung.“