

SERVICE-CHECK PANKOW

NEUE KUNDEN GEWINNEN

Guter Service stärkt die Region

**Aktion für die lokale Wirtschaft:
Der „Service-Check Pankow“ nimmt Fahrt auf**

Nicht der Preis, auch nicht die Produktqualität überzeugt den Kunden. Laut Norbert Beck von Metatrain ist entscheidend, wie sympathisch ein Unternehmen wirkt. Sind die Mitarbeiter freundlich, fühlt sich der Kunde gut aufgehoben, klappt's auch mit dem Umsatz, so der Marketing-Experte. Seine Botschaft an den Einzelhandel: Der Service macht den Unterschied. Und der sieht heute anders aus als früher. Daher helfen Berliner Zeitung, Berliner Abendblatt und Metatrain der lokalen Wirtschaft auf die Sprünge. Bei der Gemeinschaftsaktion „Service-Check Pankow“ können Unternehmer ihr Angebot bekannter machen und direkt vom Kunden lernen.

Wichtige Tipps zum richtigen Dreh beim Kundenkontakt verriet Beck vor rund 150 geladenen Unternehmern beim Impulsvortrag „Service ist sexy“. Damit gab er den Startschuss zum Service-Check Pankow, nun nimmt die mehrwöchige Kampagne Fahrt auf. Hierbei können die Unternehmen ihr Angebot auf Herz und Nieren prüfen und

zugleich mit großer Reichweite präsentieren. Dafür schnüren Berliner Zeitung und Berliner Abendblatt den Teilnehmern umfangreiche Marketingpakete. Metatrain steht mit Marketing-Know-how zur Seite. Redaktionelle Beiträge, Anzeigen und ein Service-Journal begleiten die Aktion. Potenzielle Kunden werden so immer wieder auf die Angebote der Unternehmen aufmerksam. Alle Informationen rund um die Aktion gibt es

» **Der Service macht den Unterschied.** «

zudem auf www.berliner-zeitung.de/service-check-pankow nachzulesen. Doch bevor es in der Kasse klingelt, braucht es die Meinung vom Kunden. Wertvolles Kunden-Feedback, das Norbert Beck und sein Team auswerten, hilft so bei der Optimierung des eigenen Service. Wer am Ende alle Kriterien des Service-Check erfüllt hat, der erhält das Zertifikat „Ausgezeichnete Service-Qualität“. Die Verleihung erfolgt am 8. August.



Marketing-Experte Norbert Beck gab beim Impulsvortrag im Berliner Verlag wichtige Tipps

INTERVIEW 3 Fragen an...

**Andreas Hunger von Bettenprofi
Pastor-Niemöller-Platz 2
Teilnehmer beim
Service-Check Pankow**

» Warum nehmen Sie am Service-Check Pankow teil?

Zufriedene Kunden sind uns sehr wichtig. Von der ersten Ansprache bis zur Lieferung vor Ort wollen wir überzeugen. Der Service-Check bietet uns die Möglichkeit, unsere Kunden direkt zu befragen. Wie kommt unser Service bei ihnen an? Würden sie uns weiterempfehlen? Mit dem Wettbewerb können wir von unseren Kunden lernen. Außerdem zeigen wir ihnen, dass ihre Meinung zählt.

» Wie überzeugen Sie den Kunden?

Wir sind ein kleines Unternehmen. Jedem Mitarbeiter sage ich, dass er auf den Kunden zugehen soll. Das Marketing übernimmt bei uns

aber meine Frau. Sie hat oft eine frische Idee, findet den richtigen Spruch. Ich werde da manchmal ein bisschen betriebsblind. Und eine außenstehende Person kann die richtigen Impulse geben.

» Was erhoffen Sie sich vom Service-Check?

Dass wir unser Angebot bekannter machen können. Auf eine gute Bewertung von unseren Kunden hoffe ich natürlich auch. Auf deren Feedback bin ich gespannt. Im besten Fall gewinnen beide Seiten.

WICHTIGE INFORMATIONEN

Wer beim Service-Check Pankow mitmachen möchte, erhält weitere Informationen unter:

(030) 23 27 - 51 18

service-check@berliner-verlag.de

www.berliner-zeitung.de/service-check-pankow

Berliner Zeitung
BERLINER
Abendblatt