

Chance für Firmen und Kunden

Wo wird guter Service großgeschrieben? Marketingexperte kommt nach Bietigheim-Bissingen

Mit dem Projekt Service-Star gibt die Beratungsgesellschaft Metatrain Unternehmen in der Region die Möglichkeit, ihre Service- und Dienstleistungsqualitäten zu präsentieren, zu optimieren – und von ihren Kunden bewerten zu lassen.

INGA STOLL

Bietigheim-Bissingen. Lange Warteschleifen am Telefon, kinderfeindliche Lokale, lustlose Verkäufer: Deutschland, eine Servicewüste? Das ist sicher übertrieben. Doch eine Dienstleistungs-Dürre hat jeder hin und wieder schon mal irgendwo erlebt. Mit dem innovativen Projekt Service-Star, das jetzt von der Beratungsgesellschaft Metatrain GmbH initiiert und von der Bietigheimer Zeitung begleitet wird, soll demnächst in der Region eine „Service-Welt“ entstehen – von der sowohl Kunden als auch Firmen profitieren.

Negativbeispiel für Dienstleistungsqualität: Auf der einen Seite König Kunde, der sich seines Thrones enthoben sieht. Auf der anderen Seite das Unternehmen, das sich alle erdenkliche Mühe gibt – und dennoch weder mit der erwarteten Kundenresonanz noch mit den Verkaufsergebnissen zufrieden ist.

Dabei beruht das unbefriedigende Verhältnis nicht selten auf Missverständnissen: Der Kunde fühlt sich unverstanden, der Dienstleister ebenfalls. Die Brücke zwischen beiden baut jetzt das Projekt Service-Star – eine Aktion, die auf langer Erfahrung und fundierter



Praxis basiert. Gemeinsam mit führenden Zeitungsverlagen veranstaltet die Metatrain GmbH die Aktion mittlerweile im gesamten deutschsprachigen Raum.

In mehr als 70 Metropolen, kleinen Städten und ganzen Regionen stellten sich bisher Unternehmen dem Wettbewerb, um die eigene Serviceleistung zu optimieren. Aus den mehr als 1000 teilnehmenden Unternehmen und 100 000 Kundenbefragungen pro Jahr haben die Gründer Norbert und Johann Beck „die Strategie der Service-Weltmeister“ entwickelt. Wirtschaftsingenieur



Projektleiterin Tina Atvanovic in der Innenstadt Bietigheim: Nicht nur hier werden sich jede Menge Service-Stars finden.

Foto: Helmut Pangerl

und Experte für Emotionsmarketing Norbert Beck hat Erstaunliches herausgefunden: Geht es um Gründe für die Beliebtheit eines Unternehmens, steht nicht deren Produkt an erster Stelle: „Am meisten genannt wird Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung genannt.“

Aus der Praxis wissen die Autoren der Bücher „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“, welche Strategien zum Erfolg führen.

Und so funktioniert das Projekt „Service-Star“ in der Region:

Nach kurzer **vorheriger Anmeldung** können Vertreter interessierter Firmen **kostenlos** die Auftaktveranstaltung am Donnerstag, 25. April, im Enz pavillon Bietigheim besuchen, den Impulsvortrag zum Thema Service miterleben und sich über die Service-Star-Aktion informieren.

Vom 27. Mai bis 21. Juni haben dann die Kunden die Möglichkeit, Unternehmen zu bewerten, die an der Aktion Service-Star teilnehmen. Als Dankeschön für die Kunden, die bei der Abstimmung mitmachen, gibt es gleich auch noch attraktive

Preise zu gewinnen.

Das schnelle und mühelose Voting des Kunden erfolgt direkt in den Geschäftsräumen der teilnehmenden Firmen. Dort findet man die entsprechenden Votingkarten und auch eine Einwurfbox. Zusätzlich besteht auch die Möglichkeit, das Voting über das Internet durchzuführen.

In beiden Fällen sichert die Firma Metatrain Vertraulichkeit und Anonymisierung der abgefragten Informationen zu – auch unter dem Aspekt des Datenschutzes.

Am 10. Juli findet zum Ende der Service-Star-Aktion ein Abschlussforum statt. In der Abschlussveranstaltung hält Johann Beck, der zweite Referent und Mitbegründer

Mit seinem Impulsvortrag unter dem provokanten Titel „Service ist sexy“ erschließt Norbert Beck am Donnerstag, 25. April, im Enz pavillon Bietigheim-Bissingen Interessierten neue Wege in der zeitgemäßen Interaktion zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Der Experte für Emotionsmarke-

der Firma Metatrain, einen weiteren Impulsvortrag zum Thema Service und nimmt die Übergabe der offiziellen Service-Star-Zertifikate vor.

Jedes teilnehmende Unternehmen erhält an diesem Abend „sein“ Votingergebnis mitgeteilt. Die Ergebnisse sind wieder vertraulich und werden den Unternehmen nur ganz persönlich und in verschlossenen Briefumschlägen überreicht.

Das Reizvolle am Projekt Service-Star ist übrigens auch, dass Metatrain ein auf wissenschaftlicher Basis fundiertes Bewertungsverfahren entwickelt hat und einsetzt. Das führt dazu, dass selbst kleinste Firmen und Betriebe die gleichen Chancen bei der Bewertung haben

wie große Unternehmen.

Fazit: Beim Service-Star gibt es nur Gewinner. Die teilnehmenden Firmen erfahren durch ihre eigenen Kunden, wie sie als Unternehmer und Unternehmen von außen gesehen werden. Vielleicht ist ja alles bestens. Aber vielleicht gibt es doch noch etwas zu tun – in Sachen Service.

Selbst Firmen, deren Unternehmensphilosophie auf gutem Service basiert, können von der Aktion profitieren. Denn bereits heute ist abzusehen, dass immer mehr bisher bewährte Verkaufsrezepte an Wettbewerbsfähigkeit verlieren. Was jetzt und in Zukunft zählt, sind frische Ideen für mehr Umsatz und mehr Kunden durch mehr Service.

„Service ist sexy“: Impulsvortrag am 25. April im Enz pavillon Bietigheim-Bissingen

ting und Erfinder des Service-Wettbewerbs stellt die Aktion Service-Star als Marketingchance und Motivation für Unternehmen dar und präsentiert das Konzept. Norbert Beck als einer der beiden Gründer des Kooperationsprojektpartners „Metatrain GmbH“ gilt als einer der renommiertesten Vor-

tragsredner zum Thema Service und ist Buchautor der im Gabler-Verlag erschienen Bücher „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“. In seinen fundierten, motivierenden Vorträgen verbindet er Praxisbeispiele mit seinen Erfahrungen aus den bisherigen Service-Weltmeisterschaften.

Einlass zur Veranstaltung ist um 19 Uhr, Ende voraussichtlich gegen 21 Uhr. Interessierte Unternehmen können sich noch bis zum 19. April, 16 Uhr, anmelden – entweder per Fax an (07142) 403 254 oder per Mail an tina.atvanovic@bietigheimerzeitung.de.