

Die Ergebnisse fallen überdurchschnittlich gut aus

Finale der ersten Service WM in der Region Böblingen steigt morgen – Interview mit Johann Beck vom Beratungsunternehmen Metatrain

VON DIRK HAMANN

KREIS BÖBLINGEN. Ende Januar ist der Startschuss für die Service WM gefallen, die die KREISZEITUNG in Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen Metatrain ausgerichtet hat und an der sich insgesamt 62 Firmen aus der Region Böblingen beteiligt haben.

Am Freitagabend endet die Kampagne, in dessen Mittelpunkt eine Kundenbefragung stand. Im Gespräch mit der KRZ hat Johann Beck, neben seinem Bruder Norbert Beck Geschäftsführer bei Metatrain, ein erstes Fazit gezogen.



Johann Beck Foto: red

Wie zufrieden sind Sie mit dem Verlauf der ersten Service WM in der Region Böblingen?

Es ist sehr gut gelaufen, für die Region hatten wir eine ordentliche Zahl an Teilnehmern. Wir haben mit 62 Teilnehmern, die mit Filialen an 77 Standorten verteilt waren einen guten Schnitt erzielt.

Sie haben die Service WM schon in vielen Regionen Deutschlands durchgeführt. Wie haben denn im Vergleich die Teilnehmer in der Region Böblingen abgeschnitten?

Sehr gut. Die Anzahl der von Kunden abgegebenen Gesamtstimmen ist höher als in

anderen Gebieten, insgesamt sind rund 5200 Bewertungen abgegeben worden. Auch der erzielte Durchschnitt des Kunden-Beziehungs-Index ist überdurchschnittlich gut: 96 Prozent aller Teilnehmer erhalten für das positive Ergebnis, das sie erzielt haben, am Freitagabend ein Siegel.

Hintergrund

Service WM

- Alle Firmen aus allen Branchen in der Region Böblingen konnten an der Service WM teilnehmen, an deren Auftaktveranstaltung Norbert Beck, Erfinder der Service WM und Geschäftsführer des Service-Instituts Metatrain, einen Impulsvortrag gehalten hat.
- Die teilnehmenden Firmen wurden in einer Sonderveröffentlichung der KREISZEITUNG vorgestellt.
- Im Rahmen der Service WM hat eine Kundenbefragung bei den teilnehmenden Firmen stattgefunden. Die Unternehmen wurden von ihren Kunden und den Lesern der KREISZEITUNG bewertet. Anschließend sind die Daten professionell und anonym von der Firma Metatrain ausgewertet worden.

- Die Ergebnisse der Kundenbefragung (mindestens 30 Bewertungen pro Unternehmen) werden den teilnehmenden Firmen kostenlos und anonym zugestellt.
- Bei der Abschlussveranstaltung, die am Freitag, 12. April, um 20 Uhr im Meilenwerk auf dem Flugfeld stattfindet, erhalten die Teilnehmer, die ein positives Umfrageergebnis erzielt haben, sprich, einen Kunden-Beziehungs-Index im positiven Bereich bei mindestens 30 erhaltenen Bewertungen, ein Siegel von Metatrain, das sie zu Werbezwecken nutzen dürfen. Dazu wird Johann Beck, neben seinem Bruder Norbert Beck Erfinder der Service WM und Geschäftsführer des Service-Instituts Metatrain, einen weiteren Vortrag halten.

Wie viele Bewertungen hat während des Zeitraums der Kundenbefragung der fleißigste Teilnehmer gesammelt?

Das waren mehr als 400, richtig top – auch wenn es nicht darum ging, einen Stimmenkönig zu ermitteln. Durchschnittlich werden 80 bis 90 Bewertungen gesammelt.

Die Bewertungen konnten vor Ort und online abgegeben werden. In welchem Verhältnis wurden diese Möglichkeiten von den Kunden genutzt?

Fast 15 Prozent der Bewertungen wurden über das Internet abgegeben, was im Vergleich zu anderen Regionen ebenfalls einen sehr hohen Wert darstellt.

Apropos hoher Wert: Wie hoch war denn der beste Kunden-Beziehungs-Index?

Der lag bei fast 100 Prozent.

Zum Auftakt der Service WM hat Ihr Bruder Teilnehmern Hilfestellung und Beratung angeboten – haben Sie diesbezüglich Anrufe von Firmen erhalten?

Ja, es gab zwei, drei, die sich bei uns gemeldet haben. Dabei ging es vor allem um die Gestaltung von emotionalen Anzeigen und solchen Dingen. Insgesamt haben wir aber festgestellt, dass es zur Service WM einige

Zur Person

Johann und Norbert Beck

- Der studierte Pädagoge Johann Beck ist seit mehr als 20 Jahren als Trainer und Coach tätig. 1993 gründete er mit seinem Bruder Norbert Beck, diplomierter Wirtschaftsingenieur, die Metatrain GmbH mit Sitz in Neumarkt in der Oberpfalz.
- Metatrain hat mit den Service-Weltmeisterschaften ein Dienstleistungskonzept für Zeitungsverlage entwickelt und kooperiert mit vielen namhaften Tageszeitungen in Deutschland. Für 1000 Unternehmen, die jährlich an den Service-Weltmeisterschaften teilnehmen, wertet Metatrain 100 000 Kundenmeinungen aus.
- Die Essenz aus der Analyse der besten Unternehmen aus der Service-WM geben die Brüder Beck als die Strategie der Service-Weltmeister in Büchern und als Redner weiter.

schöne Anzeigen gegeben hat. Und, dass sich Unternehmen mit viel Motivation – mehr als anderswo – an diese Geschichte gemacht haben. Wir sind sehr zufrieden mit dem Verlauf.

Dann dürfte einer zweiten Auflage der Service WM in der Region Böblingen aus Ihrer Sicht also nichts im Wege stehen, oder?

Ja, eigentlich spricht nichts dagegen – wir haben allerdings die Erfahrung gemacht, dass eine Wiederholung erst nach etwa vier Jahren wieder zu empfehlen ist.