

Service in Bottrop ist „richtig gut“

„Service Meisterschaft“ endet mit unterhaltsamen wie wissenswerten Abend. 2400 Kunden haben abgestimmt und den Firmen ein gutes Zeugnis ausgestellt

Von Michael Friese

Die über 50 Unternehmer und Geschäftsführer hatten schon einen arbeitsreichen Tag hinter sich. Doch den Vortrag von Kommunikationsberater und Bestseller-Autor Johann Beck im Overbeckshof wollten sie sich nicht entgehen lassen. Denn sein Referat versprach Lösungen für die Entwicklung von Service und Innovationen, die Motivation von Mitarbeitern und sich selbst oder um den Umgang mit Kunden in komplizierten Fällen. Weil jeder Unternehmer diese Probleme kennt und Beck einen wissenschaftlich fundierten Vortrag wie ein Conferencier zum Besten gibt, geriet dieser Abend zu einem ebenso unterhaltsamen wie wissenswerten Event. Es bildete den Abschluss der WAZ-Aktion „Service Meisterschaft Bottrop“.

Erfolgsformel: $E + x = B$

Daran hatten 41 Bottroper Unternehmen, vom Nagelstudio bis zur Kaufhaus-Kette teilgenommen, um sich ein Bild über die Stärken und Schwächen ihrer Service-Leistung zu verschaffen. Das zu beurteilen waren die gebeten worden, die es wissen müssen: Die Kundschaft gab ihr Votum ab. Das Unternehmen Metatrain wertete die fast 2400 Rückmeldungen auf wissen-



Ein „Service-Siegel“ für Kundenzufriedenheit gab es für die Geschäftsleute.

FOTO: OLAF FUHRMANN

schafflicher Basis aus: 84,5 Prozent der Kundschaft ist mit der Art und Weise, wie die Bottroper Unternehmen mit ihren Kunden umgehen und ihre Produkte mit Service begleiten, zufrieden. „Das ist richtig gut“, meinte Kommunikationsexperte Johann Beck. „Denn in Deutschland kommen die Unternehmen im Durchschnitt nur auf 73 Prozent“.

Aber bekanntlich gibt es nichts, was nicht noch besser gemacht werden könnte. Und dazu hatte Beck eine Formel im Gepäck: $E + x = B$. Die basiert auf der Erkenntnis, dass nicht unser rational denkendes Gehirn, sondern das emotionale Gehirn einkaufen geht. Nur so sei zu erklären, dass Käufer bereit seien, Höchstpreise für ein Pro-

dukt zu bezahlen, das mit Gefühlen und Sympathien aufgeladen ist.

In der Formel steht E für die Erwartungshaltung. „Wenn die erfüllt wird, passiert im Grunde erst einmal gar nichts. Der Kunde ist zufrieden gestellt, aber nicht beeindruckt.“ Dazu müsse ein X hinzukommen. Das stehe für eine herzliche Begrüßung, persönliche Ansprache, offene Haltung, die Vermittlung des Gefühls, der Kunde bildet jetzt den Mittelpunkt des Geschehens. „Hier wird das emotionale Gehirn angesprochen, und wir wissen, dass sich Menschen dem nicht entziehen können. Daran wird sich ein Kunde erinnern und diesem Geschäft immer den Vorzug geben“, sagte Beck. „B = beeindruckt.“

Wirtschaftsförderung und Pilotprojekt

■ **Als Wirtschaftsförderung** betrachten die Veranstalter die „Service Meisterschaft“ wie auch OB Bernd Tischler, der die Schirmherrschaft übernahm und zum Auftakt wie zur Schlussveranstaltung zugegen war.

■ **Für die WAZ** war es ein Pilotprojekt, das auch in anderen Städten angeboten werden soll.

■ **Diagnose** von Berater Beck: „Es wird häufig hart im Unternehmen, aber nicht am Unternehmen gearbeitet.“