

# In Bottrop startet Pilotprojekt fürs Ruhrgebiet

Die WAZ legt eine Kampagne zur Wirtschaftsförderung auf: Mit der „Service Meisterschaft“ erhalten auch kleinere Unternehmen eine Möglichkeit, ihr Service-Profil wissenschaftlich prüfen zu lassen

Von Michael Friese

Spätestens seit das Internet seine Verkaufsportale in die Wohnzimmer der Kunden gebracht hat, ist der Wettbewerb, in dem die etablierten Firmen stehen, nicht allein über einen günstigen Preis zu gewinnen. Wer am Markt bestehen will, wird seinen Service prüfen und gegebenenfalls ergänzen, weil ein kreativer Service am ehesten neue Kunden und eine vorteilhafte Abgrenzung im Wettbewerb verspricht.

Die WAZ startet in Bottrop das Pilotprojekt „Service Meisterschaft“. Sie soll auch kleineren örtlichen Unternehmen den Zugang zu einer wissenschaftlich fundierten Untersuchung der eigenen Servicestärke öffnen. Dazu holte sich der Verlag kompetente Unterstützung: Die Firma „Metatrain“ verfügt über Marktforschungsergebnisse, die in den vergangenen fünf Jahren in 100 Regionen Deutschlands und Österreichs mit 5000 beteiligten Unternehmen und 500 000 Kundenmeinungen erarbeitet wurden.

## Stärken-Schwächen-Analyse

Auch bei der „Service Meisterschaft“ in Bottrop werden während der zweimonatigen Kampagne Kunden befragt, zudem gibt es ein Internet- und Postkarten-Voting. Die Ergebnisse werden von der „Metatrain“ professionell ausgewertet und um deren Kenntnisse aus der Marktforschung ergänzt. Auf diese Weise erhalten die teilnehmenden Firmen eine Stärken-Schwächen-Analyse, mithin ein detailreiches Profil der eigenen Servicekraft. Ihre lokale Leistungsstärke werden sie online und in einer Sonderbeilage, die Mitte Mai erscheint, der Öffent-

WAZ-KAMPAGNE

## Service Meisterschaft



lichkeit präsentieren. Zudem können sie sich über die „Service Meisterschaft“ zertifizieren lassen.

Was guter Service bedeutet, sagt Norbert Beck, Geschäftsführer der Metatrain: „Aus den Kundenmeinungen lassen sich Schwerpunkte herausfinden. Am meisten genannt werden Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die fachliche Beratung und Betreuung angesprochen. Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis setzen Kunden voraus. Deswegen heben sich Unternehmen, die zusätzlich erstklassigen Service bieten, entscheidend von ihren Wettbewerbern ab.“

*Wirtschaftsingenieur Norbert Beck ist Bestseller-Buchautor und Experte für Emotionsmarketing. Er wird auf der Auftaktveranstaltung zur „Service Meisterschaft“ am 17. April im Overbeckshof den Impulsvortrag „Service ist sexy“ halten.*



Norbert Beck ist Chef von Metatrain und Bestseller-Autor. Er hält den Impulsvortrag auf der Auftaktveranstaltung. FOTO: B. HERBST

„Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis setzen Kunden voraus“

Norbert Beck, Metatrain

## Zeitplan

■ **Auftaktveranstaltung** im Overbeckshof werden am 17. April um 19 Uhr mit den teilnehmenden Unternehmern, Impulsvortrag

■ **15. Mai erscheint** die Sonder-

beilage, erhalten die Firmen ein Online-Portal bei [www.waz.de](http://www.waz.de). Auswertung des Kundenvoting.

■ **27. Juni:** Schluss-Veranstaltung, Impulsvortrag, Service-Siegel.