

Der hiesige Service ist richtig gut

Die NRZ Service-Meisterschaft war für die Unternehmen in Dinslaken, Voerde und Hünxe ein Erfolg

Von Rosali Kurtzbach

Dinslaken. Das Lob gab es gleich zu Beginn: „Sie alle hier haben die Fahne des Service hochgehalten“, begrüßte Johann Beck, Kommunikationsberater und Bestseller-Autor, die 25 Unternehmer und Geschäftsleute, die bei der NRZ-Service-Meisterschaft in Dinslaken, Voerde und Hünxe mitgemacht haben. Im Gasthof Ortmann in Dinslaken traf man sich Mittwochabend zur Abschlussveranstaltung.

Kein Verkaufsdruck

Johann Beck betonte, dass die hiesigen Unternehmer, die sich dem Wettbewerb stellten und ihre Kunden baten, ihren Service zu bewerten, mit fast 85 Prozent Kundenzufriedenheit ein gutes Ergebnis erzielt hätten. Aber ausruhen solle man sich natürlich nicht auf solchen Zahlen. Vielmehr sollte man sich immer überlegen, was man besser oder anders zur Konkurrenz machen könnte – denn: „Hirnlos verkaufen war gestern“, so Beck.

Schließlich sei es nicht mehr wie früher: Es gibt das Internet, „wir sind in einem ständigen Wettbewerb“ und überhaupt: zu 90 Prozent wird über das Emotionshirn und nicht übers Denkhirn verkauft. Deshalb sein Tipp: „Gib Deinem Kunden positive Emotionen. Denn wenn Begeisterung entsteht, dann kommen die Kunden immer wieder.“ Nur wie kommt diese Begeisterung auf? Zum Beispiel übers Mitdenken. „Wenn jemand einen Eimer Farbe kauft, könnte man fragen: Brauchen sie auch eine Plane? Das ist kein Verkaufsdruck, sondern Service. Und schon hat man vielleicht ein Zusatzgeschäft“, sagt Jo-



Zum Abschluss der NRZ Service-Meisterschaft gab's für die teilnehmenden Unternehmer eine Urkunde.

FOTOS (3): LARS FRÖHLICH



NRZ-Chefredakteur Manfred Lachniet (r.) begrüßte die Gäste im Gasthof Ortmann.

hann Beck. Manchmal seien es auch verrückte Ideen, die ein Unternehmen retten könnten. Der Besitzer eines Spielzeugglades in Bayern hatte die PR-Idee, mal einen Män-

nerabend zu machen. Drei Wochen vor Weihnachten bot er an, Männer eine Nacht in seinem Laden einzusperren. Die Männer kamen, die örtlichen Zeitungen berichteten.

DAS ERGEBNIS IN ZAHLEN

■ **Gut zwei Monate** lang haben sich 25 Unternehmer in Dinslaken, Voerde und Hünxe mit ihrem Service auseinandergesetzt und ihre Kunden gebeten, ihren Service zu bewerten. Über 2000 Rückmeldungen hat das Unternehmen Metatrain ausgewertet. 84,88 Prozent der Kunden zeigten sich zufrieden. Das sind zehn Prozent mehr als der bundesweiten Durchschnitt von 73 Prozent.



Johann Beck referierte.

Am nächsten Tag riefen die ersten Frauen an, die einen solchen Abend ihren Männern schenken wollten. Mittlerweile finden bis zu 50 Männer zweimal die Woche Einlass in

die Spielzeugwelt. „2012 hat der einen Umsatz von 120 000 Euro gemacht“, so Johann Beck – auch so könne Service das Geschäft beleben. Man brauche nur „Mut“.