

Guter Service ist gefragt

NRZ lädt zur Service Meisterschaft ein. Marktforschung für kleinere Firmen

Von Rosali Kurtzbach

Dinslaken/Voerde/Hünxe. Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen – zwei Dinge, die für Kunden an erster Stelle zum guten Service dazugehören. In Zeiten von Online-shopping ist es für etablierte Geschäfte, Handwerksbetriebe und kleinere Unternehmen schwer, den Wettbewerb nur über den Preis zu gewinnen. Das weiß Norbert Beck, Experte für Emotions-Marketing, aus vielen Marktforschungen der Service Meisterschaft, die von Becks Firma Metatrain und Zeitungsverlagen getragen wird. Am 9. Oktober startet die NRZ die zweimonatige Kampagne zur Wirtschaftsförderung in Dinslaken, Voerde und Hünxe. Sie bietet vor allem kleineren Unternehmen die Möglichkeit, ihr Service-Profil wissenschaftlich prüfen zu lassen. Über 5000 Unternehmen in mehr als 70 Städten und Gemeinden haben bereits in den vergangenen fünf Jahren bei der Service Meisterschaft mitgemacht, über 500 000 Kundenmeinungen wurden so erarbeitet.



Zum Auftakt laden die NRZ, Metatrain und die Sparkasse Dinslaken, Voerde und Hünxe als Partner zu einem kostenfreien Info- und Vortragsabend mit Norbert Beck in den Gasthof Ortmann nach Dinslaken ein. Beck, Erfinder der Service-Meisterschaft, Wirtschaftsingenieur und Autor der Bücher „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“, referiert darüber, wie Unternehmen mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn erzielen können.

Ursprünglich wollten Norbert und sein Bruder Johann Beck im Jahr 2006 helfen, ihre Heimatstadt

Neumarkt in der Oberpfalz für den Empfang von Gästen der Fußball-WM fit zu machen. Was als Einzelaktion geplant war, entwickelte sich zum Erfolgsmodell.

Bei der Service-WM werden die Kunden der teilnehmenden Firmen befragt, es gibt ein Internet- und Postkarten-Voting. Die Ergebnisse werden von der „Metatrain“ ausgewertet und um deren Kenntnisse aus der Marktforschung ergänzt. Die Firmen erhalten eine Stärken-Schwä-



Norbert Beck.
FOTO: PEGGY MENDEL

chen-Analyse und ein Profil der eigenen Servicekraft. Die lokale Leistungsstärke wird online und in einer NRZ-Sonderbeilage präsentiert.

Guter Service bedeutet neben „Freundlichkeit“ auch „Zuverlässigkeit“

und „fachliche Beratung“. Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis setzen die Kunden voraus. „Deswegen“, so Norbert Beck, „heben sich Unternehmen, die erstklassigen Service bieten, entscheidend von ihren Wettbewerbern ab.“

DER AUFTAKT

■ **Zum Auftakt** der Service Meisterschaft lädt die NRZ am Donnerstag, 9. Oktober, ab 18:30 Uhr in den Gasthof Ortmann, Weseler Straße 155, nach Dinslaken ein. Um 19:30 Uhr hält Norbert Beck seinen Vortrag „Service ist sexy - Wie Sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen.“ Es folgen Infos über die

„Service Meisterschaft“ in Dinslaken, Voerde und Hünxe als Marketingchance und Motivation für die Unternehmen, eine Frageunde schließt sich an.

■ **Weitere Infos** zur Service Meisterschaft gibt es unter ☎ 0281/3387411 oder per Mail: j.hogekamp@funkemedien.de