

# „Brauchen Mut für Innovationen“

**HANDEL** Johann Beck (Firma Metatrain) sprach in Neermoor vor 140 Kaufleuten



Die Teilnehmer der Kampagne „Service perfekt“ erhielten nach dem Vortrag ein „Service-WM“-Siegel.

BILDER: BEHRENDT

„Hirnlos verkaufen war gestern“ lautete der Titel des Vortrags zum Abschluss der ZGO-Kampagne „Service Perfekt“.

VON EDGAR BEHRENDT

**LEER** - „Suchen Sie Innovationen und haben Sie Mut, etwas zu wagen.“ Das war die Kernbotschaft, die Johann Beck am Mittwochabend im Landgasthaus Oltmanns in Neermoor für knapp 140 Geschäftsleute aus der Region parat hatte. „Hirnlos verkaufen war gestern“ lautete der Titel des Vortrags, den der

Geschäftsführer der Firma Metatrain hielt. Das war der Abschluss der gemeinsam mit der Zeitungsgruppe Ostfriesland (ZGO) – dazu gehört auch die Ostfriesen-Zeitung – auf die Beine gestellten Kampagne „Service Perfekt“ (Infokasten).

„Gehen Sie endlich raus aus der Preisgeschichte“, animierte Beck – originell und gestenreich – seine Zuhörer. Was er damit meinte: Viele Unternehmer regelten alles immer nur über den Preis. Beck hält einen anderen Weg für besser: „Wenn ich ein Produkt einzigartig mache, dann zahlen die Leute auch

mehr dafür“, sagte er. Ein Beispiel: Während ein Kilo Kaffee rund zehn Euro koste, entschieden sich viele Kunden stattdessen für die von Hollywoodstar George Clooney beworbenen Nespresso-Kapseln. Und das, obwohl der Kaffee dann pro Kilo ungerechnet etwa 60 Euro koste. Für die Kaufentscheidung sei das Emotionshirn zuständig, nicht das Denkhirn.

„Das Feld der Innovationen ist riesengroß, und wir müssen uns als Mittelständler fragen: Wie kommen wir da rein?“, so Beck. Seine Firma habe gemeinsam mit der Bundesregierung erstmals einen Innovationspreis ausgelobt. Als Gewinner sei im März unter anderem ein „Bratwurst-notdienst“ ausgezeichnet worden. Ein Metzger versorge auch an Wochenenden Grillwillige mit allem, was dazugehört. Ein weiterer Preis ging an einen Unternehmer aus der Spielwarenbranche. Der öffne sein Geschäft für Männerabende. Jeweils 50 Männer könnten für 30 Euro nach Herzenslust stundenlang spielen – Minihubschrauber fliegen, pokern oder Darts werfen. Das Geschäft sei monatelang ausgebucht, der Jahresum-

satz allein aus dieser Innovationen: rund 120 000 Euro. Auch für Kinder solle es diesen Service bald geben: „Aus dem Spielzeugladen wird ein Spielzeug-Eventhaus“, verriet Johann Beck. Bei den 140 Kaufleuten kamen nicht nur diese Geschäftsideen gut an, auch der originelle Vortrag gefiel. Sie verabschiedeten Johann Beck mit einem lang anhaltenden Beifall.



Originell und gestenreich: Johann Beck, Geschäftsführer der Firma Metatrain.

## „Service Perfekt“

**108 Unternehmen** haben in Zusammenarbeit mit der Firma Metatrain eine Befragung unter dem Titel „Service Perfekt“ – auch „Service-WM“ – durchgeführt, um Aufschlüsse über die Kundenzufriedenheit zu gewinnen.

**In den Geschäften** waren 150 Zettelboxen aufgestellt. Mehr als 4500 Kunden nahmen teil. Deren durchschnittliche Zufriedenheit von 81,24 Prozent lag über dem Bundesdurchschnitt von 72,68 Prozent. Anders gesagt: Die Teilnehmer er-

hielten eine Bewertung von 81,24 Punkten im Schnitt. 100 Punkte waren möglich. „Ein tolles Ergebnis“, sagte Johann Beck (Metatrain). Die einzelnen Bewertungen erhielten die Firmen in verschlossenen Umschlägen. Zudem bekamen sie ein „Service-WM“-Siegel.

**Unter den Kunden**, die abgestimmt haben, hat die ZGO fünf 100 Euro-Warengutscheine verlost. Die Gewinner: Olaf Habierski (Stapel), Heino Sneider (Aurich), Renate Dannebaum (Saterland), Silvia Densow (Leer) und Adrian Wienekamp (Großefehn).