

„Es ist an der Zeit, über den Service zu reden“

Marbach/Bottwartal Zum Auftakt der Aktion „Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal 2013“ spricht Marketingexperte Norbert Beck über den Dienst am Kunden. *Von Dominik Thewes*

Mit welchem Selbstverständnis Unternehmer ihren Kunden begegnen sollten, da kennt Marketingexperte Norbert Beck keine Zweifel: „Service ist sexy“, lautet sein Credo. Für den Managementtrainer Beck ist das die Antwort auf die Geiz-ist-geil-Mentalität, „die uns seit 15 Jahren eingehämmert worden ist.“ Jetzt sei es an der Zeit, dass Unternehmer über ihre Serviceleistungen reden. Wie sie das am besten tun, erfahren sie von Norbert Beck beim Impulsvortrag zu der Aktion „Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal 2013“ die seine Firma Metatrain aus Neumarkt in der



Oberpfalz in Zusammenarbeit mit unserer Zeitung durchführt. Er erläutert dabei unter anderem wie guter Dienst am Kunden heute aussehen muss. Und dass Menschen am liebsten Emotionen kaufen.

Die Auftaktveranstaltung am Montag, 4. März, von 19.30 Uhr an in Gronau ist bereits ausgebucht. Dass sich in kurzer Zeit so viele Unternehmer aus dem Bottwartal für

den kostenfreien Vortrag angemeldet haben, freut den MZ-Anzeigenleiter Ulrich Eitel besonders. „Weil es zeigt, das die Unternehmer vor Ort den Kunden und nicht das schnelle Geld in den Mittelpunkt rücken.“ Zustimmung erhält Eitel dabei von Norbert Beck, der prägnant zusammenfasst, worauf es ihm ankommt: „Wem es nicht gelingt, sich klar und deutlich im

Wettbewerb abzuheben, der wird abstürzen.“ Damit genau das nicht passiert, ist Metatrain deutschlandweit tätig. In der Zusammenarbeit mit namhaften Zeitungsverlagen hat das Unternehmen inzwischen eine immense Erfahrung

bei der Durchführung der Service-Weltmeisterschaft gesammelt, die nun von unserer Zeitung auch in die Region geholt wird. Bereits jetzt hat die Kreissparkasse Ludwigsburg die Gelegenheit beim Schopfe gepackt und sich dazu entschieden, die Aktion als Top-Sponsor zu unterstützen. Außerdem haben sich bereits jetzt mehr als 35 Unternehmen angemeldet.

Der „Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal 2013“ beinhaltet aber noch viel mehr, als den mit viel Wissen gespickten Impulsvortrag. Letztlich geht es darum, die eigene Serviceleistung zu optimieren. Präsentiert von der Marbacher Zeitung können sich Einzelhändler, Handwerker und Dienstleister an der Aktion beteiligen. Deren Kunden beurteilen in einer anonymen Umfrage, wie sie die Qualität des Services einschätzen. Mit wissenschaftlichen Methoden wertet Metatrain die Ergebnisse aus. Beteiligen sich genügend Kunden und fällt der „Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal“-Check positiv aus, erhalten die Firmen ein Service-Zertifikat. Aber auch die Kunden können vom „Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal 2013“ profitieren. Schließlich gibt es Einkaufsgutscheine bei den teilnehmenden Unternehmen im Wert von mehr als 1000 Euro zu gewinnen.

„Wer das Qualitäts-Siegel verliehen bekommt, hält ein sehr gutes Marketinginstrument in der Hand“, betont Kai Keller, Geschäftsführer der Marbacher Zeitung. Er ist davon überzeugt, dass der Service-Check zu Tage fördert, was im Grunde schon jetzt deutlich spürbar ist: „Nämlich, dass die Einzelhändler und Dienstleister in unserer Region vorwiegend kundenfreundlich sind und bereits sehr viel richtig machen.“ Eben das, so Kellers Überzeugung, sollten sich die Unternehmer auch quittieren lassen. Mit dem „Service-WM-Siegel“ könnten sie dann über einen langen Zeitraum mit ihrem ausgezeichneten Service für sich werben.



Norbert Beck bringt es auf den Punkt: „Service ist sexy“ lautet sein Credo. Foto: factum/Weise

TEILNEHMEN UND GEWINNEN

Beim Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal wird in einer anonymen Umfrage die Kundenzufriedenheit ermittelt. Drei Fragen gilt es dabei zu beantworten, wobei es einen zentralen Aspekt gibt: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?“

Bewertet wird auf einer Skala von 0 (niemals) bis 10 (begeistert). Außerdem wird danach gefragt, was die wichtigsten Gründe (Qualität, Beratung, Rabatte) dafür waren und welche Verbesserungen sich die Kunden wünschen.

Gewerbetreibende, die sich am Top-Service vor Ort Marbach & Bottwartal 2013 betei-

ligen, erhalten Votingskarten, eine Box, einen redaktionellen Beitrag im Service-Journal, einen Kundenspiegel und bei Erfolg ein Zertifikat als Urkunde sowie die Teilnahme an der Abschlussveranstaltung mit einem Beck-Vortrag.

Kunden können auch im Internet den Service der Unternehmen bewerten.