



Der Enni Sportpark Rheinkamp bot die passende Kulisse für die Auftaktveranstaltung. Kunden können ab dem 6. November ihr Voting abgeben.

FOTOS: UTE GABRIEL

# Service ist sexy

Die NRZ startet mit vielen hiesigen Unternehmen eine individuelle Marktforschung

**Moers.** Frauen brauchen eine große Auswahl, Männer eine kleine. Das ist jetzt keine Revolution, aber so, wie es zum Beispiel Service-Papst Norbert Beck vorträgt, irgendwie plastischer als die reine Lehre. Um Service geht's in den nächsten Monaten im niederrheinischen NRZ-Land. Den Startschuss zur dieser Meisterschaft gab am Mittwochabend NRZ-Chefredakteur Manfred Lachniet im Enni-Sportpark vor dutzenden Vertretern hiesiger Firmen. Und Referent Beck machte in seinem launigen Ausflug in das Unterbewusstsein der Kunden erlebbar, dass „guter Service wirklich sexy ist“. Anders: „Menschen kaufen Emotionen.“

Die Service-WM bietet gleich in vielerlei Hinsicht großen Mehrwert für unsere Leserinnen und Leser und natürlich für die Unterneh-



Dieser Mann versteht es zu begeistern: Norbert Beck gab den Startschuss für die Service Meisterschaft.

men in unserem Verbreitungsgebiet. Sie erhalten ein klares Bild von ihren Kunden und deren Wünschen. Wer noch auf den Service-Zug springen möchte, ist herzlich eingeladen, mitzumachen.

## Wie wird's gemacht?

Wie wird's gemacht? Das Voting durch die Kunden startet am 6. November. In den Unternehmen, also in den Geschäften, bei Handwerkern und Dienstleistern, stehen Voting-Boxen, in welche die Kunden die Bewertungen (auf einer Skala von 0 bis 10) einwerfen können.

Das Voting ist selbstverständlich auch online abzugeben. Ganz wichtig: Es müssen mindestens 30 Kunden den Service eines Unternehmens bewerten – ansonsten lässt sich keine sichere Auswertung durchführen.

Aus den Kundenbeurteilungen wird ein individueller KBI (Kunden-Beziehungs-Index) errechnet, der die objektive Maßzahl für die Servicequalität und den Unternehmenserfolg liefert. Nach der Auswertung aller Stimmen findet die Abschlussveranstaltung zur Service-Meisterschaft 2013 statt.

Doch nicht nur die Unternehmen, sondern auch die Kunden – die Leserinnen und Leser – haben einen guten Grund, Bewertungen abzugeben. Die NRZ verlost einen 1000-Euro-Reisegutschein, der vom Derpart-Reisebüro Kios West gespendet wird. Unter allen Kunden, die neben der Voting-Karte auch den Gewinn-Abschnitt ausgefüllt haben, wird der Gutschein verlost – und der reicht locker für eine Mittelmeerkreuzfahrt für zwei Personen oder auch für ein Shopping-Wochenende in New York. Kios West wird das Passende finden.

