

# Jetzt geht's los ...

- Goldstadt Service-Check: Geschäfte der Region ab sofort beurteilen.
- Sammelboxen samt Stimmkarten stehen in den Ladengeschäften.

WALTER KINDLEIN | PFORZHEIM

Der Goldstadt Service-Check tritt in die entscheidende Phase. Nachdem jetzt die teilnehmenden Betriebe feststehen – über 80 aus den unterschiedlichsten Branchen –, können Kunden nunmehr in den Geschäften ihrer Wahl über die Service-Qualität des Unternehmens ihr Votum abgeben. Und das bis zum 24. März.

Namhafte Unternehmen aus der Region stellen sich so einem Service-Wettbewerb und wollen so zeigen, was ihnen Kunden, Service und Qualität wert sind. Bei der anonymen Umfrage – samt Gewinnspiel – wird dabei die Zufriedenheit der Kunden in den einzelnen Geschäften ermittelt (siehe Kasten).

Das Ergebnis für die teilnehmenden Betriebe wird dann von



Beurteilen und ab in die Sammelbox mit dem Stimmzettel. Diese stehen in den teilnehmenden Geschäften bereit.

FOTO: KETTERL

@  
Mehr Infos  
finden Sie unter:  
[www.pz-news.de/  
servicecheck](http://www.pz-news.de/servicecheck)

der Firma Metatrain ausgewertet. Die „Pforzheimer Zeitung“ führt diese Aktion gemeinsam mit diesem auf Service-Themen spezialisierten Dienstleister durch. Wenn sich genügend Kunden beteiligen und die Bewertung beim Goldstadt Service-Check positiv ausfällt, erhält die teilnehmende Firma ein entsprechendes Service-Zertifikat.

Aus über 100 000 solcher Kundenbefragungen pro Jahr haben die Brüder Norbert und Johann Beck mit ihrer Firma Metatrain die Strategie für die Service-WM entwickelt. Seit sechs Jahren sind die beiden zum Thema Kundenservice unterwegs. Das Erfolgsgeheimnis dieser Strategie geben sie neben solchen Kampagnen wie dem Goldstadt Service-Check auch in Vorträgen, Seminaren und Büchern („Service ist sexy“) an die teilnehmenden Unternehmen weiter.

„Das ist eine tolle Aktion, die wir gerne unterstützen“, zeigt sich denn auch Oberbürgermeister Gert Hager von der Service-Kampagne begeistert – und übernahm für den Goldstadt Service-Check auch gleich die Schirmherrschaft.

## Die Umfrage: Betriebe auf dem Prüfstand

Beim Goldstadt Service-Check wird in einer anonymen Umfrage mit Gewinnspiel die Kundenzufriedenheit ermittelt.

Die zentrale Frage der Befragung lautet dabei: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?“

Die Bewertung erfolgt auf einer

Skala von 0 (niemals) bis 10 (begeistert). Weitere Fragen sind: Was waren die wichtigsten Gründe (Qualität, Beratung, Rabatte) und welche Verbesserungen wünschen Sie sich?

Und nicht zuletzt das macht die Teilnahme noch attraktiver: Zu gewinnen gibt's mit einem – der Anonymität wegen – vom Stimmzettel abgetrennten Teilnahmechein

mehrere wertvolle Preise: so einen 50-Zoll-Panasonic Flachbild-Fernseher (von Saturn) im Wert von 600 Euro, eine Spiegelreflexkamera von Sony im Wert von 550 Euro (Photo Planet) sowie je einen Warengutschein über 400 Euro vom Matratzentraum sowie dem Möbelzentrum Birkenfeld. Übrigens: Kunden können auch übers Internet an der Aktion teilnehmen. pz