

Schwerin wählt Service-Weltmeister

SVZ und Experte Norbert Beck laden Unternehmen der Region zu neuartigem Marketing-Projekt mit wissenschaftlicher Begleitung ein



SCHWERIN „Service ist sexy“, sagt Norbert Beck und untermauert diese Feststellung sogleich mit wissenschaftlichen Analysen. Der Experte für Emotions-Marketing, der am 9. April auf Einladung der SVZ nach Schwerin kommt, hat mehr als 100 000 Kundenbefragungen ausgewertet. „Freundlichkeit des Verkäufers, Vertrauen in das Geschäft und Wertschätzung des Kunden sind die drei wichtigsten Faktoren, die nach neuesten Untersuchungen die Weiterempfehlung eines Dienstleisters ausmachen. Erst danach rangieren der Preis und die Kompetenz des Verkäufers auf den Plätzen vier und fünf“, berichtet Beck. Er wird bei seinem Vortrag am 9. April im medienhaus:nord in der Gutenbergstraße 1 interessierten Unternehmern – und nicht nur aus der Dienstleistungsbranche – Tipps geben, wie sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen können.

Norbert Beck gilt als der Spezialist in Deutschland für diese Thematik. Der Autor und Dozent ist gemeinsam mit seinem Bruder Erfinder der so genannten Service-WM, mit der er nicht nur gegen die Service-Wüsten der Bundesrepublik zu Felde zieht, sondern Unternehmen nachhaltig zukunftsfähig macht. Denn angesichts der Globalisierung stehen der kleine Ein-Mann-Handwerksbetrieb genau wie der Industrie-



Norbert Beck ist der Erfinder der Service-WM und wird am 9. April im medienhaus:nord Unternehmer beraten.

FOTO: KLAWITTER

gigant, der Tante-Emma-Laden wie der Autokonzern vor ähnlichen Herausforderungen. „Über die Produkte erfolgt die Abgrenzung schon lange nicht mehr. Und auch der Preis ist nur bedingt geeignet, langfristig als Erfolgsgarant zu wirken. Der Service aber ist der Faktor, mit dem sich ein Unternehmen deutlich vom anderen abgrenzen kann“, erläutert Beck. Denn auch in Zeiten des Internet-Handels und E-Banking wollen viele Menschen weder auf das „Erlebnis Shopping“ verzichten noch auf die persönliche Beratung. „Menschen kaufen von Menschen“, betont Beck. „Und das

tun sie mit allen Sinnen.“ Kunden wollen sehen, hören, fühlen, riechen und gegebenenfalls schmecken, erläutert er. Mit technischen Detailinformationen alleine sei kein Pokal zu gewinnen, sondern vor allem mit Sympathie. Und die könne gezielt erzeugt werden.

Wie genau das funktionieren kann, will Norbert Beck in gut zwei Wochen im SVZ-Casino erläutern. Diese Informationsveranstaltung soll zugleich als Auftakt der „Service-WM Schwerin 2013“ dienen, für die Oberbürgermeisterin Angelika Gramkow die Schirmherrschaft übernommen hat. In der Ak-

tion, die von IHK, Handwerkskammer und Unternehmerverband unterstützt wird, können interessierte Unternehmen an einer Kundenbefragung teilnehmen, die professionell analysiert und mit jeder teilnehmenden Firma individuell ausgewertet wird. Wer an der Informationsveranstaltung mit Service-Guru Norbert Beck am 9. April um 19 Uhr im SVZ-Verlagshaus teilnehmen will und sich für die Service-WM interessiert, kann sich bis 3. April per E-Mail unter jeanine.kahns@medienhaus-nord.de anmelden oder per Fax unter 0385-63 78 84 45. *Bert Schüttpelz*