

Nase deutlich vorn im Wettbewerb

Die WAZ legt eine Kampagne zur Wirtschaftsförderung auf: Mit der „Service Meisterschaft“ erhalten auch kleinere Unternehmen eine Möglichkeit, ihr Service-Profil wissenschaftlich prüfen zu lassen

Von Matthias Spruck

Das Internet und seine Verkaufsportale bedeutet eine mächtige Herausforderung für die etablierten Händler, zumal diese rund um die Uhr die bunte Warenwelt zu kostengünstigen Preisen bis nach Hause zu den Konsumenten bringen. Über günstige Preise allein könne die Firmen mit Ladenlokal, Öffnungszeiten und Verkaufspersonal in diesem Wettbewerb nicht bestehen. Der Schuhverkäufer, der Dekoladen, das Sportartikelgeschäft, der Möbelhändler oder das Bekleidungshaus in der Fußgängerzone werden, wenn sie im Geschäft bleiben wollen, ihren Service überprüfen und möglicherweise ergänzen müssen. Mit guten Ideen und einer kreativen Kundenbetreuung können sich die etablierten Händler im Wettbewerb abgrenzen.

Bürgermeister Freitag ist Schirmherr

Die WAZ startet in Velbert nach höchst erfolgreichem Vorlauf in Bottrop das Projekt „Service Meisterschaft“. Auch kleinere Unternehmen sollen hierbei Zugang finden zu einer wissenschaftlich fundierten Untersuchung der eigenen Servicestärke. Dazu holte sich die WAZ kompetente Unterstützung: Die Firma „Metatrain“ verfügt über Marktforschungsergebnisse, die in den zurückliegenden fünf Jahren in hundert Regionen Deutschlands und Österreichs mit 5000 beteiligten Unternehmen und einer halben Million Kundenmeinungen erarbeitet wurden.

Auch bei der „Service Meisterschaft“ in Velbert – Schirmherr ist Bürgermeister Stefan Freitag – werden während der zweimonatigen Kampagne Kunden befragt, dazu gibt es ein Internet- und ein Postkarten-Voting. Die Ergebnisse werden bei „Metatrain“ professionell ausgewertet und um deren Kenntnisse aus der Marktforschung ergänzt.



WAZ-KAMPAGNE

Service Meisterschaft

Auf diese Weise erhalten die teilnehmenden Firmen eine Stärke-Schwächen-Analyse und somit ein detailliertes Profil der eigenen Servicekraft.

Ihre lokale Leistungsstärke werden sie online und in einer Sonderbeilage, die im November in der WAZ Velbert erscheint, der Öffentlichkeit präsentieren. Zudem können sie sich über die „Service Meisterschaft“ zertifizieren lassen.

Was guter Service bedeutet, sagt Norbert Beck, Geschäftsführer der „Metatrain“: „Aus den Kundenmeinungen lassen sich Schwerpunkte

Zeitplan

■ **Auftaktveranstaltung** ist im Best Western Parkhotel am Donnerstag, 19. September, um 19.15 Uhr. Einlass: 18.30 Uhr. Hier gibt es den Impulsvortrag von Norbert Beck. Der Eintritt ist kostenfrei.

■ **Ansprechpartner** für die Kampagne ist

Medienberater Michael Bergmann, ☎ 0201/804-2428, E-Mail m.bergmann@funkemedien.de, Fax 0201/804-2799.

■ **Am 6. November** erscheint die Sonderbeilage, das Kunden-voting wird ausgewertet.



Norbert Beck ist Chef von „Metatrain“ und Bestsellerautor. Er hält den Impulsvortrag der Auftaktveranstaltung. FOTO: B. HERBST

herausfinden. Am meisten genannt werden Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen des Personals mit rund 33 Prozent, gefolgt von Zuverlässigkeit. An dritter Stelle wird die

fachliche Beratung und Betreuung angesprochen.“

Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis setzen die Kunden nach Erkenntnis des Bestsellerautors Nor-

bert Beck voraus. „Deswegen heben sich Unternehmen, die zusätzlich erstklassigen Service bieten, entscheidend von ihren Wettbewerbern ab.“

Anzeige

14. SEPTEMBER 2013

FAMILIENTAG

VON 9 BIS 16 UHR

DER NEUE
GOLF VARIANT

DER AUDI
A3 SPORTBACK