

Wie der Kunde wirklich König wird

Die WAZ startet am Donnerstag die Kampagne „Service Meisterschaft“ mit einer Vortragsveranstaltung im Best Western Parkhotel

Von Matthias Spruck

Das Nachdenken darüber, wie neue Kunden gewonnen und Stammkunden gehalten werden können, gehört bei Hans-Jürgen Rauch ebenso zum Job wie das tägliche Schuhverkaufen. Der Händler mit Ladenlokal an der Bahnhofstraße hat seine Herausforderer deutlich im Blick: „Das geplante Shoppingcenter wird ebenso unkalulierbare Folgen haben für uns Händler in der Fußgängerzone wie die zunehmende Neigung der Verbraucher, Waren im Internet zu kaufen.“

Von Marktforschung profitieren

Rauch gehört zu jenen Einzelhändlern und Betrieben in Velbert, die mitmachen beim WAZ-Projekt „Service Meisterschaft“. Auch kleinere Unternehmen sollen hierbei Zugang finden zu einer wissenschaftlich fundierten Untersuchung der eigenen Servicestärke. Dazu hat die WAZ kompetente Unterstützung engagiert: Die Firma „Metatrain“ verfügt über Marktforschungsergebnisse, die in den vergangenen fünf Jahren in hundert Regionen Deutschlands und Österreichs mit 5000 beteiligten Unternehmen und einer halben Million



„Händler mit erstklassigem Service setzen sich von Wettbewerbern ab“

Norbert Beck, „Metatrain“

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 Postkarten- und ein Internet-Voting. Die Ergebnisse werden von „Metatrain“ professionell ausgewertet. Auf diese Weise erhalten die teilnehmenden Firmen eine Stärke-Schwäche-Analyse und somit ein detailliertes Profil der eigenen Servicekraft.

Am Donnerstag, 19. September, startet die „Service Meisterschaft“ mit einer Auftaktveranstaltung im Best West-



WAZ-KAMPAGNE

Service Meisterschaft

tern Parkhotel: Um 19.15 Uhr – Einlass 18.30 Uhr – werden Teilnehmer und solche, die es vielleicht noch werden möchten, zu einem Impulsvortrag von Norbert Beck, dem Chef der Marketing-Firma „Metatrain“ eingeladen. „Service ist sexy!“ lautet das Thema Becks, mit dem er die zentrale Bedeutung von gutem Service herausstellen wird. Der Eintritt ist frei.

Sie möchten an der „Service Meisterschaft“ in Velbert teilnehmen? Ansprechpartner bei der WAZ ist Medienberater Michael Bergmann, ☎ 0201/804-2428, E-Mail m.bergmann@funkemedien.de



Hans-Jürgen Rauch nimmt an der „Service Meisterschaft“ von WAZ und „Metatrain“ teil. FOTO: KREIMEIER

Anzeige

Wenn Hüft- und Kniegelenkschmerzen: Aktuelle Therapien