

# Kunden küren ihren Service-Champion

**Stuttgarter Norden** Die Nord-Rundschau ruft mit Wirtschaftsförderung sowie Handels- und Gewerbevereinen zum Wettbewerb auf.

Einzelhändler, Handwerks- und Gewerbebetriebe aus dem Stuttgarter Norden können sich in diesem Frühjahr für die Auszeichnung „Service-Champion 2014“ bewerben. Unterstützt wird diese erstmals durchgeführte Aktion der Nord-Rundschau, dem gemeinsamen Lokalteil der Stuttgarter Zeitung und der Stuttgarter Nachrichten, von der Wirtschaftsförderung der Stadt Stuttgart sowie vom Einzelhandelsverband Baden-Württemberg und den einzelnen Handels- und Gewerbevereinen in den Stadtbezirken Botnang, Feuerbach, Stammheim, Weilimdorf und Zuffenhausen.

Was hinter der Aktion steckt, erfahren interessierte Unternehmer am Montag, 20. Januar, von 19 Uhr an bei einer Info-Veranstaltung im Stuttgarter Rathaus, Marktplatz, in der Innenstadt. Norbert Beck, Geschäftsführer der Firma Metatrain, hält an diesem Abend das Impulsreferat „Service

ist sexy – wie Sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen“. Der Unternehmer, Managementtrainer und -berater referiert darüber, wie wichtig guter Service ist und wie hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden kann. Basierend auf der Auswertung von mehr als 100 000 Kundenmeinungen pro Jahr stellt er Service-Strategien erfolgreicher Unternehmen vor und erläutert das Konzept der Aktion Service-Champion 2013.

„Ein hohes Maß an Kundenservice und -zufriedenheit ist ein wichtiger Faktor für unternehmerischen Erfolg“, wirbt Bernhard H. Reese, Geschäftsführer der Stuttgarter Zeitung Werbevermarktung, für die Teilnahme an der Aktion und an der Auftaktveranstaltung.

„Mit einer gesunden Wirtschaftskraft und unternehmerischer Vielfalt ist die Stadt Stuttgart seit vielen Jahren ein attraktiver und anziehender Standort. Um

dies zu erhalten und weiter zu fördern, vertreten wir die Belange der Unternehmen mit einer aktiven Firmenbetreuung und fundiertem Standortmarketing“, sagt Ines Aufrecht, die Leiterin der Wirtschaftsförderung in Stuttgart. „Guter Service und eine lebendige Kommunikation sind dafür essenzielle Grundlagen.“ Sie freut sich über die Aktion Service-Champion 2014. „Kommunikative Qualitäten kontinuierlich zu entwickeln, ist Grundvoraussetzung auf dem Weg zu unternehmerischem Erfolg. Eine feinfühligke Kundenansprache, zuvorkommender Service und gezieltes Marketing zählen in besonderem Maße dazu.“

In Fellbach, wo die Aktion bereits stattgefunden hat, hatten sich im vorvergangenen Jahr 56 Betriebe dem Urteil ihrer Kunden gestellt. Dabei hatten die Firmen laut Metatrain einen überdurchschnittlichen Kundenzufriedenheitsindex von knapp 92



Foto: privat

„Service ist sexy – wie Sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen.“

Der Titel des Vortrags von Norbert Beck

Prozent erreicht. Der bundesweite Durchschnitt, bei ähnlichen Projekten in mehr als 80 Regionen ermittelt, liegt bei 71,5 Prozent. Teilnehmende Geschäfte stellen sich zwischen dem 16. April und dem 20. Mai 2014 dem Votum ihrer Kunden. Diese können per Stimmzettel direkt im Laden, über Coupons oder via Internet ihre Meinung zur Servicequalität eines Unternehmens kundtun. Die Auswertung und Aufbereitung erfolgt anonymisiert durch die Firma Metatrain. Die auf die Gesamtstadt bezogene Auswertung der Kundenbewertung wird bei einer Ab-

schlussveranstaltung am 5. Juni in Stuttgarter Rathaus bekannt gegeben. red

**Anmeldung** Unternehmer, die an der Auftaktveranstaltung am 20. Januar teilnehmen möchten, können sich unter Telefon 72 05 16 51 oder per E-Mail unter [s.glien@stzw.zgs.de](mailto:s.glien@stzw.zgs.de) anmelden.