

# Urteil der Kunden soll Händlern helfen

**Stuttgarter Norden** Die Nord-Rundschau lässt Kunden in den Stadtbezirken ihren Service-Champion küren. *Von Tom Bloch*

Es gibt ein Bonmot, welches eine typische Charaktereigenschaft des Schwaben an sich sehr treffend umschreibt: „Nix gsagt isch globt guag.“ Die schweigende Anerkennung einer Dienstleistung kann im Schwabenland also durchaus eine Auszeichnung sein. Doch heutzutage, in Zeiten eines immer größer werdenden Angebots und immer variableren Einkaufsmöglichkeiten, ist für Einzelhändler und Dienstleister eine differenziertere Rückmeldung des Kunden immer wichtiger, um mit gezielten Aktionen diesen an sich zu binden.

Zufriedene Kunden sind eine wichtige Grundvoraussetzung im Geschäftsleben. „Aber zufriedene Kunden nutzen heutzutage wenig für den langfristigen Erfolg. Morgen kaufen diese schon wieder ganz woanders“,

warnte Norbert Beck bei der Auftaktveranstaltung der Nord-Rundschau zur Aktion Service-Champion. Beck ist Wirtschaftsingenieur und hat zusammen mit seinem Bruder die sogenannten Service-Weltmeisterschaften erfunden. Er kennt die Sorgen und Nöte der Einzelhändler, Fachgeschäfte und Dienstleister aus dem Effeff. Der Ma-

**„Die Kernfrage ist: Was macht unser Angebot so attraktiv, dass der Kunde bei uns kauft und nicht beim Wettbewerber?“**

Norbert Beck,  
Marketing-Experte

nagementberater plauderte im Großen Sitzungssaal des Stuttgarter Rathauses vor rund 100 anwesenden Gewerbetreibenden aus dem Stuttgarter Norden aus dem Nähkästchen. „Kaufentscheidungen werden fast ausschließlich im Unterbewusstsein getroffen. Deshalb muss man die Emotionen ansprechen“, sagte er und referierte dabei über Service-Strategien erfolgreicher Unternehmen und pfiffige Marketing-Konzepte. „Die Kernfrage ist: Was macht unser Angebot so attraktiv, dass der Kunde bei uns kauft und nicht beim Wettbewerber?“, fragte er und gab als Antwort im übertragenen Sinne mit: Stellen wir diese Frage doch einfach dem Kunden direkt.

Dies ist der Kern der Aktion Service-Champion, die von der Nord-Rundschau ab dem 16. April durchgeführt wird: Die Kunden im Stuttgarter Norden können ihre teilnehmenden Fachgeschäfte und ihre Dienstleister bewerten: Würde man das Unternehmen einem Freund oder einem Kollegen weiterempfehlen? Aus welchem Grund? Welche Verbesserungsmöglichkeiten fallen einem spontan für dieses Unternehmen ein? Mit Stimmzet-



*Wirtschaftsingenieur Norbert Beck weiß, wie Kunden ticken, und hat für Unternehmer die passenden Ratschläge parat.*

Foto: Tom Bloch

teln oder einer Bewertung direkt im Internet können die Kunden bis zum 20. Mai diese Fragen für ihre teilnehmenden Fachgeschäfte beantworten und damit direkt ein Feedback geben. Diese Informationen werden von den Gebrüdern Beck und ihrer Firma Metatrain anschließend ausgewertet und den teilnehmenden Fachgeschäften und Unternehmern aufgeschlüsselt zur Verfügung gestellt. Dabei entsteht der so wichtige Weiterempfehlungs-Index, mit dem die Kundenzufriedenheit gemessen wird.

Gewinnen sollen am Ende alle Beteiligten: Die Kunden bekommen durch ihre abgegebenen Bewertungen einen verbesser-

ten Service und haben durch die Stimmabgabe auch die Chance auf attraktive Gewinne, die unter allen Teilnehmern ausgelost werden. Die teilnehmenden Fachgeschäfte und Dienstleister bekommen vorab ein Unternehmensporträt in der Service-Champion-Sonderausgabe und mit der wissenschaftlichen Auswertung ein Handwerkszeug, um ihren Service noch besser auf ihre Kunden zuzuschneiden.

**Service-Champion der Nord-Rundschau:**

Unternehmen, die an der Aktion teilnehmen wollen, können sich unter Telefon 72 05 16 51 oder per E-Mail unter [s.glien@stzw.zgs.de](mailto:s.glien@stzw.zgs.de) informieren.