



Die Teilnehmer der Service-WM freuen sich über ihre Ergebnisse.

Fotos: Lechner



„Mit erhobenen Händen, kann man kaum negative Gedanken fassen“, berichtet Beck und fordert zum Mitmachen auf.



Der interaktive Vortrag sorgte dank anschaulicher Beispiele für viel Kurzweile.



Johann Beck von Metatrain.

Regionale Firmen im Auge des Tigers

Teilnehmer der Service-WM überzeugen mit überdurchschnittlichen Ergebnissen

Wemding Der ein oder andere der Zuhörer im Gasthaus zur Wallfahrt zuckt zusammen, manche kneifen schützend die Augen zu, als die Mausefalle im Video laut zuschnappt, das kleine Nagetier zerquetscht und der Bildschirm schwarz wird. Doch dann ertönt das typische „dandamdandam“ des Rocky-Hits „Eye of the tiger“. Die Maus atmet ein paar Mal tief durch und stemmt den todbringenden Bügel mit Wucht in die Höhe.

Das Werbevideo eines kreativen Käseherstellers hält für die Besucher der Abschlussveranstaltung der Service WM von Schock bis herzlichem Lachen alles bereit. Doch letztlich will Referent Johann Beck von der Firma Metatrain den anwesenden Geschäftsleuten mit diesem Video zu verstehen geben: Selbst wenn es wirtschaftlich einmal nicht gut läuft, ist nur derjenige ein Verlierer, der aufgibt. „Es ist keine Schande, hinzufallen. Es ist nur eine Schande, nicht wieder aufzustehen!“, zitiert Beck eine alte Weisheit.

In seinem Vortrag zum Thema „Hirnlos verkaufen war gestern“ gibt Beck dem Publikum weitere Tipps, wie man erfolgreich ein Geschäft führt. Beck erläutert, das menschliche Hirn besteht aus zwei Teilen: dem Denkhirn und dem Emotionshirn. Weil etwa 90 Prozent al-

ler Kaufentscheidungen mit dem Emotionshirn getroffen werden, sei es als Dienstleister und Unternehmer wichtig positive Emotionen anzusprechen. Dies gelingt beispielsweise durch „einzigartige Freundlichkeit“ oder durch „einzigartige Service-Ideen“.

Als Beispiel zeigte er ein klassisches Spielwarengeschäft in Hannover. Dessen Geschäftsführer stand kurz vor der Auf-

„Man muss einmal seine Bequemzone verlassen!“

Johann Beck, Metatrain

gabe, als ihm die zündende Idee kam. Er veranstaltete Herrenabende, an denen gestresste, spielwütige Männer abends in Gruppen bei Billard, Kicker oder an der Carrera-Bahn gegeneinander antreten konnten. Ein durchschlagender Erfolg.

Heute ist dieses Unternehmen ein Eventgeschäft mit extrem gestrafftem Sortiment. „Man muss einfach einmal seine Bequemzone verlassen und in die Möglichkeitszone kommen“, führt Johann Beck weiter aus. Von den etwa 60 Anwesenden hat jeder einzelne seine Komfortzone verlassen. Denn sie alle haben an der Ser-

vice WM teilgenommen und damit etwas Neues ausprobiert.

Fast zwei Monate lang hatten die Menschen aus dem Landkreis Donau-Ries die Gelegenheit, die heimischen Firmen zu bewerten. 60 Geschäfte, Handwerker und Dienstleister aus der Region haben an der Service WM teilgenommen, um durch eine Kundenbefragung mehr darüber zu erfahren, wie ihr Geschäftskonzept ankommt. Direkt in den Läden oder auch im Internet konnten die Kunden einen Stimmzettel mit drei Fragen ausfüllen.

Die Firma Metatrain, die bereits in zahlreichen anderen Städten erfolgreich Service-WMs durchgeführt hat, übernahm die Auswertung und konnte jetzt bei der Abschlussveranstaltung in Wemding den teilnehmenden Geschäftsleuten ihr persönliches Ergebnis präsentieren. Aus insgesamt 4484 Kundenrückmeldungen ließ sich ein positiver Kunden-Beziehungs-Index von 78,12 errechnen. Damit liegt der Landkreis sogar über dem Deutschlandindex (75). Jeder, der mindestens 30 positive Kundenstimmen erhalten hat, bekam zusätzlich noch das begehrte Service-WM Gütesiegel. Von den 60 Teilnehmern waren das 53 (88,33 Prozent).

Diana Pfister



Die Zuhörer warten bereits gespannt auf die Ergebnisse der Service WM.

DER KUNDEN-BEZIEHUNGS-INDEX (KBI)

Wemding Die Firma Metatrain errechnete für jeden der 60 Teilnehmer einen sogenannten Kunden-Beziehungs-Index (KBI) – basierend auf der Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen weiterempfehlen? Der Wert misst, wie gut die Beziehung der

Kunden zum Unternehmen ist: „Je höher der Index, desto loyaler sind die Kunden, desto besser ist die Beziehung und die Wiederkaufwahrscheinlichkeit“, sagt Beck. Die Spanne reicht von -100 bis +100. Der positive Index im Landkreis Donau-Ries liegt bei 78,12.



Im Anschluss an den Vortrag gab es im Gasthaus zur Wallfahrt ein reichliches Buffet.



Der Vortrag zum „Hirnlos verkaufen war gestern“ enthielt einige spannende Anregungen für die Zuhörer.