



Was macht guten Service aus? Das ließen sich rund 200 Gäste aus Unternehmen des Landkreises Donau-Ries bei der Auftaktveranstaltung der Service-WM in der Wallfahrts-gaststätte in Wemding von Norbert Beck erklären. Er ist Geschäftsführer der Firma Metatrain. Foto: Richard Lechner

Was ein Geschäft erfolgreich macht

Handel Wer seinen Kunden mehr als einmal im Laden sehen möchte, darf nicht nur Waren verkaufen, sondern Emotionen. Warum, erklärte Norbert Beck beim Auftakt der Service-WM

DIANA PFISTER

Wemding Norbert Beck dreht den Kopf nach links. Alle Männer im großen Saal des Gasthauses zur Wallfahrt drehen ihren Kopf ebenfalls nach links. Norbert Beck dreht den Kopf nach rechts. Die Männer tun es ihm wieder gleich. „So, jetzt habt ihr den Blickwinkel von Frauen beim Einkaufen kennengelernt“, erklärt er. Auf den Gesichtern der Herren breitet sich ein verstehendes Lächeln aus. Auch die Damen im Saal schmunzeln. „Eine Studie besagt: Ein Kampfpilot im Einsatz hat den gleichen Blutdruck wie ein Mann, der mit seiner Frau Weihnachtseinkäufe erledigt.“ Wieder hat Beck die Lacher auf seiner Seite.

Norbert Beck, Redner und Geschäftsführer der Firma Metatrain, die *Donauwörther Zeitung* und die *Rieser Nachrichten* lieferten am Montagabend Informationen zur neu gestarteten Aktion mit den Unternehmen im Landkreis, der Service-WM. Startschuss war der kurzweilige Vortrag zum Thema „Service ist sexy“. Inhaltlich ging es darum zu verstehen, nach welchen

Prinzipien Kunden einkaufen, warum sie sich für ein bestimmtes Produkt entscheiden und wie man die Kaufkraftbindung aktiv verstärken und in der Region halten kann. Etwa 200 Geschäftsleute aus dem Landkreis Donau-Ries waren gekommen. Auf unterhaltsame Weise und mit gestützt von Datenmaterial verschiedener Studien brachte Beck den Zuhörern nahe, was eine Firma

„Ein Kampfpilot im Einsatz hat den gleichen Blutdruck wie ein Mann, der mit seiner Frau Weihnachtseinkäufe erledigt.“

Norbert Beck, Metatrain

erfolgreich macht. So berichtete er, dass 90 Prozent aller Entscheidungen aus emotionalen Gründen geschehen. „Menschen kaufen Emotionen!“

Diese und weitere Erkenntnisse fand er durch die Auswertung von zahlreichen Kundenbefragungen, die im Zuge analoger Service-Aktionen stattfanden, bestätigt. „Wir bli-

cken immer auf unsere erfolgreichsten Firmen – wir nennen sie Service-Weltmeister – und fragen dann, was die anders machen“, erzählt Beck.

Dabei konnten Norbert Beck und sein Bruder Johan folgende drei Haupterkenntnisse gewinnen: Erfolgreiche Firmen geben ihren Kunden positive Emotionen, nämlich Spaß, Macht und Sicherheit, die ein Produkt oder eine Dienstleistung verspricht.

Service-Weltmeister verkaufen multisensorisch. Tests ergaben beispielsweise, dass ein Bäcker an Tagen, an denen er den Duft frischer Brötchen durch eine Lüftung auf die Straße geleitet hat, seinen Umsatz um 30 Prozent steigern konnte.

Erfolgreiche Geschäftsleute steigern ihren Beziehungsgrad zu den Kunden. Dies geschieht durch Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung dem Kunden gegenüber.

Um mehr über das Verhältnis zu den eigenen Kunden zu erfahren, können sich Geschäftsleute sogar einen Kunden-Beziehungsindex errechnen lassen. Hierfür muss ledig-

lich eine Kundenbefragung mit drei Fragen durchgeführt werden, die auch im Zuge der Service-WM stattfindet. Bei dieser Image-Kampagne von Metatrain, der *Donauwörther Zeitung* und den *Rieser Nachrichten* erhalten teilnehmende Geschäftsleute eine Einwurfbox und Bewertungskarten mit den drei aufschlussgebenden Fragen.

Zudem können die Kunden bei einem Gewinnspiel mitmachen, bei dem es Geldgutscheine zu gewinnen gibt. Die Firma Metatrain wertet die Ergebnisse der Befragung schließlich aus und übergibt sie bei der großen Abschlussveranstaltung an die Firmen. Bei mindestens 30 Bewertungen und einem positiven Kunden-Beziehungsindex erhält das Unternehmen das Siegel „Ausgezeichnete Service-Qualität“ – und natürlich Informationen vom Kunden, wie zufrieden er wirklich mit dem Unternehmen ist.

➔ **Bei uns im Internet**

Eine Bildergalerie und ein Video der Auftaktveranstaltung finden Sie unter www.donauwoerther-zeitung.de/servicewm-don