

# Kundenservice steht im Focus

Mit der Service WM können Einzelhändler, Handwerker und Dienstleister in die Offensive kommen

**Donauwörth/Nördlingen** Mit einem kostenlosen Informationsabend der Donauwörther Zeitung und der Rieser Nachrichten für Geschäftsinhaber aus dem Donau-Ries, fällt am Montag, 15. September, um 19 Uhr, der Startschuss für die Service WM im Gasthof Zur Wallfahrt in Wemding.

Die Service WM ist eine nachhaltige Service-Kampagne, die in Zusammenarbeit mit der Agentur Metatrain veranstaltet wird und über mehrere Wochen in der Öffentlichkeit das Thema „Service“ aufgreift. Beteiligte Unternehmen bietet sie eine erstklassige Werbeplattform mit einem einmaligen Cross-Medialen-Marketing-Paket. Denn in dem am 30. Oktober 2014 in der Donauwörther Zeitung und den Rieser Nachrichten erscheinendem Service-Journal, haben Einzelhändler, Handwerker und Dienstleister im Verbreitungsgebiet die Möglichkeit, sich werbewirksam zu präsentieren und vorzustellen



Was macht einen guten Service aus? Ein chinesisches Sprichwort lautet „Wer kein freundliches Gesicht hat, sollte kein Geschäft eröffnen“. Norbert und Johann Beck, die Erfinder der Service WM, sagen: „In jeder Branche gibt es eine Möglichkeit, mit einem Stückchen Sicherheit den Kunden zufriedener zu machen.“ Foto: Fotolia

und ihre besonderen Serviceleistungen herauszustellen. Mit der späteren Auswertung der ab diesem Zeitpunkt startenden Kundenbefragung erhalten die Teilnehmer informative Einblicke aus denen Unternehmer ihre Stärken und Optimierungsmöglichkeiten ablesen können.

## Kritik, Anregung, Lob – was überwiegt?

Spricht man von Service, fällt besonders den Mitarbeitern eines Unternehmens eine zentrale Rolle zu. Wie sie auf die Kunden zugehen, sie beraten, ihnen weiterhelfen ist oft neben einem guten Warenangebot, allgemeinen Serviceleistungen entscheidend bei der Kundenbindung. Umso wichtiger ist es die Mitarbeiter mit einzubeziehen. Da die Kampagne den größten Effekt erzielt, wenn möglichst viele Rückmeldungen von Kunden erfolgen, sind auch hier die Mitarbeiter gefragt,

um die Kunden zum Mitmachen zu motivieren. Die Bewertung kann mittels eines Coupons abgegeben werden, der auch in der Sonderbeilage abgedruckt wird, gleichzeitig kann auch auf einer speziellen Internetseite ein Voting online abgegeben werden. Zusätzlich werden an allen Kassen eine Bewertungsbox aufgestellt und die dazugehörigen Bewertungskarten ausgelegt.

## Zusätzlicher Anreiz für Kunden

Um für die Kunden einen zusätzlich Anreiz zu schaffen, eine Bewertung abzugeben, werden unter allen teilnehmenden Personen tolle Preise verlost. Falls jemand die Karten anonym ausfüllen möchte, ist das auch kein Problem. Metatrain wird die Ergebnisse auswer-

## ■ INFORMATION

**Wemding** Die Informationsveranstaltung zur Service-WM findet am 15. September um 19 Uhr im Gasthof Zur Wallfahrt in Wemding statt. Hierbei werden alle Fragen rund um diese besondere Aktion im Detail geklärt. Die Teilnehmerzahl bei der Infoveranstaltung zur Service-WM ist begrenzt. Anmelden können sich deshalb lediglich maximal zwei Personen pro Firma. Nähere Informationen vorab gibt es außer-

dem bei Ihrem Medienberater der Rieser Nachrichten oder der Donauwörther Zeitung.

## **i** Anmeldung

zur Infoveranstaltung in Wemding am Montag, 15. September ist unter den E-Mailadressen [anzeigen@rieser-nachrichten.de](mailto:anzeigen@rieser-nachrichten.de) und [anzeigen@donauwoerther-zeitung.de](mailto:anzeigen@donauwoerther-zeitung.de) möglich

ten. Bei der Abschlussveranstaltung am 24. November er-

halten die Unternehmen – natürlich streng vertraulich – eine Übersicht über die Stärken und Schwächen, die die Kunden bei ihnen wahrgenommen haben. Zudem wird das Service-WM-Siegel verliehen.

