

# „Service ist sexy“

Norbert Beck erklärt, warum der Kunde etwas als attraktiv wahrnimmt, wenn alle Sinne angesprochen werden

**Landkreis** Im Rahmen der Service-WM Donau-Ries findet am Montag, 15. September, um 19 Uhr im Gasthof „Zur Wallfahrt“ in Wemding eine Vortragsveranstaltung mit dem Thema „Service ist sexy“ statt.

Diese zunächst widersprüchlich erscheinende These wird von Norbert Beck, einer der Geschäftsführer von „Metatrain“ und Erfinder der Service-WM im Rahmen eines Vortrags eindrucksvoll belegt werden. Denn, so Norbert Beck, „ein guter Service stärkt die Beziehung des Unternehmens zum Kunden“. Was ist eigentlich sexy? „Laut Duden

bedeutet es attraktiv und erotisch“, erklärt Norbert Beck, der zusammen mit seinem Bruder Johann die Firma Metatrain leitet. Der Mensch empfindet etwas als attraktiv, wenn er es mit allen fünf Sinnen wahrnehmen kann.

## Erster Eindruck zählt

Dabei ist vor allem der erste Eindruck ausschlaggebend. Beck zufolge ist deshalb das äußere Erscheinungsbild eines Betriebes, also die Einrichtung,

einhalten können – die Reaktion wird sich positiv auswirken!“, so Norbert Beck.

Umfragen, auf die sich Beck stützt, haben ergeben, dass mehr als zwei Drittel der Bundesbürger bereit sind, für guten Service bis zu zehn Prozent und mehr zusätzlich zu zahlen. Für den Rest, 34 Prozent, kommt das nicht in Frage – zumeist mangels finanzieller Mittel. Norbert Beck überrascht mit der Aussage: „Eine Reklamation ist ein vielfach ungenutzter Goldschatz!“ Denn un-

wenn ihr Problem gelöst wurde.“ Die Folge, so der Dozent der Fachhochschule für Management, werde sein, „dass der unzufriedene Kunde zu einem so genannten Kundenfan wird, der das Unternehmen in seinem Bekanntenkreis weiterempfehlen wird“.

## Kunde entscheidet

Beim Thema Serviceoptimierung sind die Tipps von professionellen Beratern für Betriebsleiter natürlich hilfreich, aber: „Der Kunde entscheidet, nicht der Berater“. Denn, so Beck, „der Kunde ist nicht König, sondern Gott!“ Er allein entscheidet über Erfolg oder Untergang eines Unternehmens. Oberstes Gebot für einen erfolgsorientierten Geschäftsmann ist daher die ständige Frage: „Was hat der Kunde davon, dass es mich gibt?“

## Auftritt im Journal

Um den Donau-Rieser Unternehmern einen Index zu geben, wo sie mit ihrem Service stehen, richten die Rieser Nachrichten und die Donauwörther Zeitung in Kooperation mit „Metatrain“ die Service-WM aus. Dazu erscheint ein Service-Journal, in dem sich die an der Service-WM



das Auftreten des Personals und die Kommunikationsmittel, das wichtigste Merkmal eines guten Service.

Für den Kunden des Weiteren entscheidend sind Zuverlässigkeit und Sicherheit, Leistungskompetenz und Einstellung der Mitarbeiter, Reaktionsfähigkeit und das Einfühlungsvermögen im jeweiligen Betrieb. „Geben Sie Ihren Kunden kleine Versprechen, die Sie leicht

zufriedene Kunden, die dies auch kund tun, geben dem Unternehmer die Möglichkeit, zu reagieren, um Qualität, Arbeitsabläufe oder das Verhalten seiner Mitarbeiter zu optimieren. Nicht zuletzt kann er den Kunden durch besonderes Engagement von sich und seinem Produkt überzeugen. Beck: „Von Kunden, die sich beschwerten, kaufen 54 bis 70 Prozent beim selben Anbieter,



Norbert Beck von „Metatrain“ erklärt interessierten Unternehmern, warum Service sexy ist und wie mit Service Kunden gebunden und neue Kunden gewonnen werden. Foto: Herbst

teilnehmenden Firmen aus dem Wirtschaftsraum Donau-Ries präsentieren können. Dann entscheiden die Kunden mit ihrer Bewertung, welche Firma den besten Service zu bieten hat. Die anonyme Kundenbewertung erfolgt nach einem in den USA wissenschaftlich ermittelten Prinzip und gibt den Unternehmen einen Anhaltspunkt, wo sie mit ihrem Service stehen. Mit der Service-WM wollen die Donau-Rieser Tageszeitungen eine Gegenbewegung zur immer noch vorherrschenden „Geiz ist geil“-Mentalität bilden. Gute Leistung berechtigt

den Unternehmer, auch einen angemessenen Preis zu verlangen. Leistung beinhaltet nicht nur das Produkt, sondern auch den Service, der von den Kunden immer stärker wahrgenommen wird. Beck: „Die Kunden haben Sehnsucht nach Service“. Darum gilt es vor allem für kleine und mittelständische Unternehmen, das Potenzial der Service-WM zu nutzen und sich damit von der Konkurrenz positiv abzusetzen. Guter Service festigt die Beziehung zwischen Unternehmer und Kunden. Die Service-WM ist eine hervorragende Plattform dafür. ril

## INFORMATION

### Nördlingen/Donauwörth

Die Teilnehmerzahl bei der Infoveranstaltung zur Service WM ist begrenzt. Anmelden können sich maximal zwei Personen pro Firma.

Nähere Informationen vorab bei ihrem Medienberater. Anmeldung zur Infoveranstaltung unter [anzeigen@rieser-nachrichten.de](mailto:anzeigen@rieser-nachrichten.de) und unter [anzeigen@donauwoerther-zeitung.de](mailto:anzeigen@donauwoerther-zeitung.de)