



Strahlende Gesichter bei den Teilnehmern und Initiatoren: Nach dem Vortrag „Hirnlos verkaufen war gestern“, bekamen die Teilnehmer ihre Zertifikate, aber auch die Umschläge mit den Auswertungen zur ersten Limburger Kundenbefragung überreicht.

Freundlichkeit und positive Haltung zählen

Glanzvoller Abschlussabend des Service-Checks mit Vortrag und spannenden Ergebnissen

Zehn Wochen lang hatten sich die beteiligten Unternehmen der Kundenbefragung gestellt – einen glanzvollen Abschluss mit spannenden Ergebnissen und einem tollen Vortrag fand der Limburger Service-Check, zu dem die Nassauische Neue Presse (NNP) eingeladen hatte, jetzt in den Räumen der Vereinigten Volksbank.

■ Von Anette in Concas

Limburg. „Unser Leben ist keine Generalprobe, es ist schon die Hauptveranstaltung“, betonte Referent Johann Beck bei seinem Motivationsvortrag „Hirnlos verkaufen war gestern“ im Konferenzraum der Vereinigten Volksbank. Gespannt verfolgten die Gäste – allesamt Teilnehmer des Limburger Service-Checks, den die Nassauische Neue Presse gemeinsam mit mehreren Partnern veranstaltet hatte, die Strukturen, die echten Service ausmachen. Mit trockenem Humor und handfesten, bildstarken Beispielen zeigte Marketing-Spezialist Beck, mit welchen einfachen Mitteln große Erfolge und Zusatzverkäufe erreicht werden können. Dazu zählen Freundlichkeit, Begeisterung, innovative Service-Ideen, aber auch eine positive Einstellung zu sich selbst und sogar die rechte Körperhaltung.

Mit Bibelziten und Sprüchen von Franz Josef Strauß, mit der Hilfe von George Clooney, dem Dalai-Lama und einer kämpferischen Maus, die es schafft, sich aus ihrer Falle zu befreien, sowie mit Beispielen von Verkäuferinnen, die vergessen, ihren Kunden zu den Rinderrouladen auch gleich den passenden Speck zu empfehlen, fesselte Johann Beck seine Zuhörer und zeigte auf, wie das Emotionshirn den Einkauf steuert. Zu den begeistertsten

hören gehörte auch Klaus Merz. Der Vorstandsvorsitzende der Vereinigten Volksbank eG Limburg war an diesem Abend Gastgeber, er und sein Team, allen voran Ehefrau Birgit Merz, die im Marketing tätig ist, hatten bei der Abschlussveranstaltung für einen würdigen Rahmen und kulinarische Freuden gesorgt. Die Begrüßung seitens der NNP und ihres Medienvermarkters RheinMain-Media hatte der Ge-

schäftsbereichsleiter der Frankfurter Societäts-Medien GmbH, Markus Gorisch, übernommen. Er dankte allen Teilnehmern, aber auch dem CityRing, dem Altsstadtkreis, dem Landkreis und der Stadt für die Unterstützung und Mitgestaltung des Service-Checks. Die Kaufkraft in der Region zu halten und zu fördern sei ein

wichtiges Thema, das die Zeitung immer gerne unterstütze, betonte Markus Gorisch. 32 Limburger Unternehmen hatten sich zehn Wochen lang den kritischen Bewertungen ihrer Kunden gestellt. Abgestimmt werden konnte auf Teilnahmecontoups in den Geschäften oder online.

Aktion trägt Früchte

Gesammelt und vertraulich ausgewertet wurden die Bewertungen vom NNP-Partner Metatrain, einem unabhängigen Beratungsinstitut, das von den beiden Brüdern, Referenten und Autoren Johann und Norbert Beck geführt wird. Am Ende des Abends erhielten die Teilnehmer jeweils in verschlossenen Umschlägen ihre Bewertungen, die aus rund 2700 Kundenmeinungen gebildet wurden. Jetzt kann jedes Unternehmen in Ruhe nachlesen, wie positiv sich sein Unternehmen nach außen darstellt – und was ausbau- und verbesserungsfähig ist. Wer mehr als 30 Kundenstimmen bekam, erhielt zudem das Service-Check-Zertifikat.

Nach dem offiziellen Teil blieben viele der Teilnehmer in der Volksbank und tauschten sich über den schönen Abend und die gelungene Aktion aus. Einige Teilnehmer, darunter das Team der KSK, warfen einen ersten Blick in den weißen Umschlag und staunten über die hohe Beteiligung ihrer Kunden, die häufig sehr positive Aussagen machten. „Aber wir können uns auch noch verbessern“, meinte Peter Lorger (Leiter Geschäftsstelle Neumarkt) und wies auf einen kleinen Kritikpunkt hin, der vom KSK-Team interessiert und durchaus positiv aufgenommen wurde. „Daran sieht man auch, dass die Befragung echt war“, meinte Michael Schmidt (Leiter Filialbetrieb). Obwohl der offizielle Teil des Service-Checks nun



Positiv denken dank positiver Körperhaltung: Das übten Markus Gorisch, Andreas Wohlfart sowie Armin Schott vom Projektteam des NNP-Service-Checks gemeinsam mit Voba-Chef Klaus Merz (von links) und zahlreichen Teilnehmern. Fotos: in Concas



Das KSK-Team warf gespannt einen Blick auf die Bewertungen: Von links Nicole Hase-nauer, Vorstandsvorsitzender Mario Rohrer, Peter Lorger und Michael Schmidt.

vorbei ist, wird die Aktion weiter Früchte tragen: Die Unternehmen können mit ihrem Zertifikat werben und die Anregungen

der Kunden für die Zukunft nutzen – und unter den Votern werden in Kürze bei der NNP attraktive Preise verlost.

Referent
Johann Beck.