

# Händler machen sich fit

## Service-Check Abschlussveranstaltung der MZ-Aktion: Lokale Unternehmer erhalten Gütesiegel und Tipps zur Kundenbetreuung

**Memmingen** Viele Unternehmen aus Memmingen und dem Umland haben sich fit für die Kundenbetreuung gemacht: Sie haben am sogenannten Service-Check teilgenommen und sich von ihren Kunden bewerten lassen. Bei der Abschlussveranstaltung der Aktion, die von der MZ in Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen Metatrain aus Neumarkt angeboten wurde, erhielten die Unternehmensvertreter nun Gütesiegel und nützliche Tipps aus dem Vortrag „Hirnlos verkaufen war gestern“.

Kunden von 61 teilnehmenden Handwerkern, Einzelhändlern und Dienstleistern sowie von 14 Unternehmensfilialen aus der Region bewerteten die Betriebe in den vergangenen drei Monaten im Rahmen des Service-Checks. Dazu mussten sie anonym drei Fragen zur Kundenbe-

treuung auf einer Bewertungskarte oder im Internet beantworten. „Insgesamt gab es 3485 Rückmeldungen. Das ist ein klasse Ergebnis“, sagte Unternehmenscoach und Metatrain-Geschäftsleiter Johann Beck. „Die Beteiligung der Unternehmen ist im Verhältnis zum Aktionsgebiet ebenfalls sehr hoch gewesen“, fügte er hinzu.

### Über dem Durchschnitt

Laut Beck kann man auf das Ergebnis der Service-Umfrage in der Region stolz sein: Die Gesamtbewertung ist positiv und liegt mit einem Durchschnittsindex von 85,47 Prozent deutlich über dem bundesweiten Mittelwert von 75,55 Prozent. „Der Index für die Beurteilung der Betriebe reicht von minus bis plus 100 Prozent. Der deutschlandweite Durchschnittswert ergibt sich aus

der Auswertung zahlreicher weiterer Umfragen im Rahmen unserer Service-Weltmeisterschaft in über 120 Regionen“, erklärte der Unternehmenscoach.

73 Prozent der teilnehmenden Betriebe erreichten bei der vorgeschriebenen Mindestanzahl von 30 Bewertungen ein positives Endergebnis und haben sich dadurch das „Service-WM Gütesiegel“ verdient. Bei den übrigen Unternehmen mangelte es laut Beck meist nicht am Service, sondern es gab zu wenig Rückmeldungen.

Bevor der Metatrain-Geschäftsführer die Gütesiegel übergab, machte er den Zuhörern in seinem Vortrag auf anschauliche Weise deutlich, wie wichtig freundlicher Service für den Erfolg eines Unternehmens ist: „Denn Menschen kaufen Emotionen.“ (ans)



Mit vollem Körpereinsatz machten sich Vertreter lokaler Unternehmen bei der Abschlussveranstaltung des Service-Checks fit für die Kundenbetreuung. Eine offene und positive Grundeinstellung soll ihnen dabei helfen. Foto: Andreas Schnurrenberger