

Gemeinsam für besseren Service

Die NDZ lädt Einzelhändler, Handwerker, Dienstleister und Kunden zu einem außergewöhnlichen Projekt ein

Springe/Bad Münde. Grüne Wiese gegen Innenstadt, gegen das Internet: Der Kampf um die Kunden, da sind sich Experten einig, wird auch in Springe, Eldagsen oder Bad Münde nicht nur anhand des Standorts entschieden. Wichtig ist, dass der Service stimmt, die Zufriedenheit des Kunden. Mit der „Service-Weltmeisterschaft“ bietet die NDZ allen heimischen Einzelhändlern, Handwerkern und Dienstleistern eine außergewöhnliche Aktion an.

Und das geht so: Die Kunden werden direkt im Laden sowie über das Internet befragt. Das Unternehmen „Metatrain“ bietet danach individuelle Analysen und Hinweise: Was läuft gut, was kann man verbessern? Für die erfolgreiche Teilnahme gibt es außerdem ein Zertifikat.

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns weiterempfehlen?“

Aus Sicht von Metatrain-Geschäftsführer Norbert Beck ist die Service-WM besonders für kleine Unternehmen eine große Chance: Sie haben sonst finanziell und organisatorisch kaum eine Chance, eine Kundenbefragung durchzuführen. Metatrain errechnet für jeden Teilnehmer einen sogenannten Kunden-Beziehungs-Index (KBI) – basierend auf der Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen weiterempfehlen?“ Am KBI können die Firmen dann ablesen: Wer ist kritisch, wer ist neutral, wer ist zufrieden? Der Wert misst, wie gut die Beziehung der Kunden zum Unternehmen ist: „Je höher der Index, desto loyaler sind die Kunden, desto besser ist die Beziehung und die Wiederkaufwahrscheinlichkeit“, sagt Beck.



Auch bei Herrmann Immobilien setzt man auf den Service. Das Unternehmen beteiligt sich an der „Service WM“ der NDZ.

zett

„Service ist sexy“

Auftaktveranstaltung mit Vortrag am Donnerstag, 27. März

Der Titel ist Programm: „Service ist sexy“ heißt der Vortrag von Norbert Beck, mit dem die Neue Deister-Zeitung am Donnerstag, 27. März, die Service-Weltmeisterschaft einläutet. Beck ist Geschäftsführer der Firma Metatrain, die die Aktion durchführt.



Norbert Beck

Die Veranstaltung im Springer NKF-Hotel, Philipp-Reis-Straße 13, richtet sich an heimische Gewerbetreibende. In seinem

kostenlosen Vortrag informiert Beck die Besucher nicht nur über das Konzept, sondern erläutert auch, wie wichtig der Dienst am Kunden ist.

► Anmelden für den Vortrag kann man sich noch bis Freitag, 21. März, unter ☎ 05041/78925.