



Service beginnt mit Aufmerksamkeit – und bestenfalls mit einem Lächeln für den Kunden, wie hier in der Dämmer Sparkassenfiliale.

Foto: Thomas Göttemann

Wer Kunden bindet, stärkt die Region

Aktion: Initiative »Service-Check« für den Mittelstand gestartet – Medienhaus Main-Echo bietet Plattform

Von unserer Redakteurin
MONI MÜNCH

ASCHAFFENBURG. Wenn mittelständische Unternehmen vor Ort im Wettkampf mit dem Internet bestehen wollen, müssen sie noch besser werden: Wege zu diesem Ziel will die Aktion »Service-Check« aufzeigen. Beim Auftakt der gemeinsamen Initiative von Main-Echo, Sparkasse und dem Institut Metatrain waren am Dienstagabend rund 200 Vertreter der lokalen Wirtschaft dabei.

Hinter dem Service-Check für Unternehmen, Handwerker und Dienstleister steht zum einen eine



Volles Haus: Der Auftakt zum Service-Check in der Neumeyer-Lounge.

Foto: Ceelen

des Instituts Metatrain, hatte denn auch gleich guten Rat für alle, die ihre Leistung verbessern wollen. »Wecken Sie positive Emotionen bei ihren Kunden«, war ein Kernsatz in seinem Marketingvortrag.

»110 Prozent geben«

Bei seinen Zuhörern rannte Beck offene Türen ein. »Die Anregungen sind gut, aber viele dieser Tipps setze ich schon um«, zog etwa Rainer Fleckenstein vom Mespelbrunner Schuhhaus Fleckenstein Bilanz. Trotzdem denkt der Händler darüber nach, ob sein Familienbetrieb beim Service-Check dabei sein sollte: »Denn jeder von uns muss 110 Prozent geben – und das jeden Tag.«

Marco Häuser, Geschäftsführer der Metzgerei Häuser GmbH, ist nach dem Vortrag ebenfalls inspiriert – aber auch nachdenklich geworden. Treue Kunden erlebt er zunehmend seltener: »Für die Menschen ist es normal geworden zu wechseln«, sagt der Unternehmer. Obwohl Service auch in seinem Betrieb längst zentrales Thema ist, sieht Häuser Mehrwert im Service-Check: »So ein Wettbewerb ist ja auch Motivation und Ansporn für die Mitarbeiter.«

Jetzt schon fest dabei beim Service-Check sind unter anderem die Firmen Hommel und Getränke Christl, die Sparkasse und die AOK. Im Boot ist freilich auch das Main-Echo mit seinen Aschaffenburg-Geschäftsstellen in der Weichertstraße und in der Goldbacher Straße.

Hintergrund: So läuft der Service-Check konkret ab

Im Mittelpunkt der Service-Checks steht eine **Kundenbefragung**, die in und um Aschaffenburg vom 2. Februar bis zum 8. März laufen wird: Mit Bewertungskarten oder per Online-Voting bewerten Kunden anhand **von drei Fragen** die Servicequalität:

- Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?
- Was sind Ihre wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung bei Frage 1?
- Welche Verbesserungen wünschen Sie sich von uns?

Kunden, die sich an der Befragung beteiligen, können als **Hauptpreis** einen Stewa-Reisegutschein im Wert von **1000 Euro** gewinnen. Außerdem werden unter allen teilnehmenden Kunden City-Galerie-Einkaufsgutscheine im Gesamtwert von **4800 Euro** verlost. Als **Kooperationspartner** ist die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau mit im Boot. Ansprechpartner für Firmen, die noch einsteigen wollen, ist Joachim Rüb, **Tel. 06 021/396-370**. (msc)



AKTION

Medienhaus
Main-Echo

Service-Check

großangelegte Kundenbefragung, die in Stadt und Kreis Aschaffenburg vom 2. Februar bis zum 8. März laufen soll. Wenn die Kunden das Unternehmen überwiegend positiv bewerten, erhält der Betrieb ein Qualitätssiegel.

Ab dem 28. Januar werden im Main-Echo außerdem Sonderseiten erscheinen, auf denen sich die Unternehmen umfassend präsentieren. Hinter dem Konzept steht die Agentur Metatrain aus Neumarkt in der Oberpfalz: Sie hat diese »Service-WM« bereits in über 70 Regionen initiiert.

Warum die Aktion eine Bereicherung für den bayerischen Untermain sein kann, erklärten am

Dienstagabend die Schirmherren: Aschaffenburgs Oberbürgermeister Klaus Herzog (SPD) und Landrat Ulrich Reuter (CSU). Für Herzog gehört der Bereich Service zu den Herausforderungen rund um den demografischen Wandel: »Wir müssen alles tun, damit unsere Einwohnerzahl nicht abnimmt«, warnte er. Die Stadt könne aber nur die Rahmenbedingungen sichern, damit die Kauf-

kraft nicht aus der Region abfließt. Die Kunden binden müsse die Wirtschaft – zum Beispiel durch herausragenden Service.

Landrat Reuter kündigte beim Empfang in der Neumeyer-Lounge an, dass sich auch das Landratsamt am Service-Check beteiligen wird: Die KFZ-Zulassungsstellen und der Recyclinghof wollen wissen, wie zufrieden ihre Kunden sind. Norbert Beck, Kopf