



Guter Service beginnt mit einem Lächeln: Diese Unternehmer haben beim Service-Check in Aschaffenburg mitgemacht. Foto: Gregor

4500 Kunden haben bewertet

Service-Check: Qualität von 38 Firmen auf dem Prüfstand – Projektabschluss

Von unserer Mitarbeiterin
CORNELIA MÜLLER

ASCHAFFENBURG. Nicht wundern: Wenn in Zukunft die Mitarbeiter und Chefs der 38 am Service-Check beteiligten Firmen aus Stadt und Landkreis mit den Händen über ihre Ohren reiben, dann setzen sie dort Akupunkturpunkte frei, die ihr Gehirn in Schwung bringen sollen – für einen noch besseren Service am Kunden.

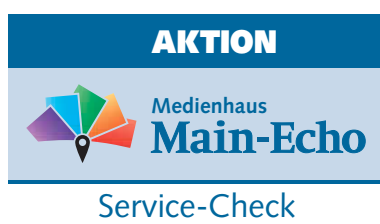
Was witzig klingt, hat einen wissenschaftlich fundierten Hintergrund und war Teil des Vortrags von Johann Beck. »Hirnlos verkaufen war gestern« appellierte der Motivationstrainer aus der Oberpfalz an die 80 Gäste, die zum Abschluss des Projekts »Service-Check« in die Räume der Sparkasse gekommen waren.

85 Prozent erreichen das Ziel

Fünf Wochen lang hatten sich die Unternehmen dem kritischen Urteil ihrer Kunden gestellt, die über die Qualität des Service zum Beispiel an der Ladentheke, in der Werkstatt, am Bankschalter oder im Seniorenheim online abgestimmt haben. Organisiert hatten die Aktion das Medienhaus Main-Echo und Becks Agentur Metatrain mit den Kooperationspartnern Sparkasse und AOK.

Am Donnerstag überreichte Beck, dessen Agentur Metatrain die »Service-WM« schon in weiteren 70 Regionen initiiert hat, den Teilnehmern die Ergebnisse – in verschlossenen Umschlägen und nur für die Firmenverantwortlichen ersichtlich. 85 Prozent der Unternehmen aus Stadt und Kreis haben

laut Beck das angestrebte Service-Siegel erreicht. »Allein durch Ihre Teilnahme haben Sie bewiesen, dass Service und Freundlichkeit in Ihrem Unternehmen sehr wichtig sind«, lobte Landrat Ulrich Reuter



(CSU). Auch Aschaffenburgs Oberbürgermeister Klaus Herzog (SPD), der mit Reuter Schirmherr des Projekts war, zollte Respekt: Stadt und Landkreis könnten zwar die Rahmenbedingungen schaffen, die enorme Kaufkraft in der Region zu halten. Aber nur durch innovativen Service, Beratung und dauerhaftes Bemühen der Geschäftsleute und ihrer Mitarbeiter werde diese Bindung auch mit Leben gefüllt. Herzog sprach sich dafür aus, den Service-Check zu wiederholen und auszubauen.

Kaufen ist nicht rational

Egal, wie die Bewertungen ausgefallen sind: Gelernt haben die Teilnehmer bei der Aktion auf jeden Fall. Und sie wissen jetzt einmal mehr, dass die Kaufentscheidung eines Kunden nicht in dessen rationalem Denkhirn, sondern im Unterbewusstsein stattfindet. »Ihre Kunden sollen bei jeder Begegnung mit Ihrem Unternehmen positive Emotionen bekommen«, riet Verkaufsexperte Beck.

Begeisterung, Weiterempfehlung und Bindung entstünden dann, wenn die Erwartungen des

Kunden übertroffen würden. Reklamationen, so der Trainer, seien eine »Riesenchance«, wenn sie kompetent abgewickelt würden. In Deutschland, so Beck, werde das mögliche Zusatzgeschäft noch stark vernachlässigt: »Wenn ich Rindsrouladen beim Metzger kaufe, kann der mir von sich aus auch Speck und Gurken für die Füllung anbieten«, berichtete Beck aus eigener Erfahrung. Das Internet, der gefürchtete Umsatzkiller des Einzelhandels, beherrsche diese Querverweise auf passende Ergänzungsprodukte hervorragend.

»Bewegen Sie sich raus aus Ihrer Bequemzone und in die Möglichkeitszone«, forderte der Coach. Es brauche Mut für unkonventionelle und einzigartige Serviceideen. Freundlich und höflich zu sein, sei im Verkauf »überlebensnotwendig«, meinte der Fachmann. »Seien Sie auch freundlich zu sich selbst, loben Sie sich und andere öfter, erwischen Sie die Menschen, wenn sie gut sind – nicht nur, wenn sie Fehler gemacht haben.«

Mehr Fotos:
www.main-netz.de

Hintergrund: 38 Firmen aus der Region im Service-Check

Knapp **4500 Kunden** haben vom 2. Februar bis 8. März online über die Servicequalität von **38 Unternehmen** in und um Aschaffenburg abgestimmt.

Sie beantworteten diese drei Fragen: »Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Freunden/Kollegen unser Unternehmen weiterempfehlen? Was sind Ihre wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung bei Frage 1? Welche Verbesserungen wünschen Sie sich von uns?«

Diese 38 Unternehmen haben sich dem Service-Check gestellt:

AB-Immobilien Staab GmbH; **actus** GmbH; **Adler** Modemärkte AG; **AOK**, aubi **August Bickert** GmbH & Co. KG; Dental Labor **Bauer** GmbH; Albert **Bayer** GmbH; **Braun** GmbH & Co. KG; Spirituosen **Christl** GmbH; Werbegemeinschaft **City Galerie**; Otto **Drescher** e.K.; **easyApotheke** Main Park Center; **easylife** aha.berth GbR; **Engel & Völ-**

kers Real Estate Aschaffenburg GbR; **ERGO** Beratung und Vertrieb AG; **expert klein** GmbH; **friedrich** GmbH; Galerie **Muschik**; **Gödert** Immobilien GmbH; Fleischwaren **Häuser** GmbH; Jean **Hommel** GmbH; HSL **Laibacher** GmbH; **Kongress- und Touristikbetriebe** der Stadt Aschaffenburg; Robert **Kunzmann** GmbH & Co. KG; Küchenwelt **Schmidmeier** GmbH; **Landratsamt** Aschaffenburg, hier: Recyclinghof und Zulassungsstelle; Gärtnerei **Löwer**; **Modestübchen**; **Möbel-Maidhof** GmbH & Co. KG; Verlag und Druckerei **Main-Echo** GmbH & Co. KG; **Media Markt** TV-HiFi-Elektro GmbH; **Möbel-Schwind** GmbH; **Sparkasse** Aschaffenburg-Alzenau; Autohaus **Staab** GmbH; Caritas Senioren-Wohnstift **St. Elisabeth**; **Stewa** Touristik GmbH; **TOP** Teppichboden GmbH; **Werotec** Wenzel GmbH. (comü)