

Erfolgreicher Service-Check

❖ Abschlussveranstaltung: Firmen aus dem Füssener Land schneiden überdurchschnittlich gut ab ❖

Füssen (ex/hs).

In den vergangenen Wochen stellten sich zahlreiche Unternehmen aus dem Füssener Land einer Kundenbefragung. Angeboten wurde der Service-Check von der Firma Metatrain mit den Kooperationspartnern Allgäuer Zeitung Füssen und der AOK.



» Mitmach-Übungen lockerten den Vortrag von Johann Beck auf. Bei der Abschlussveranstaltung für den Service-Check ging es um das Thema „Hirnlos verkaufen war gestern“. Foto: Anke Sturm

36 Unternehmen, davon zwei mit Filialen, nahmen an der Aktion teil und ließen sich von ihren Kunden bewerten. Mit einem Kundenzufriedenheitsindex von 84,78 Prozent habe die Region deutlich über dem bundesweiten Durchschnitt von knapp 75 Prozent gelegen, sagte Johann Beck von Metatrain. Nun erhielten die erfolgreichen Unternehmen das begehrte „Service WM“-Siegel. Johann Beck widmete sich bei der Abschlussveranstaltung dem Thema „Hirnlos verkaufen war gestern“.

Mit ebenso verblüffenden wie einfachen Erkenntnissen fesselte er seine Zuhörer eine Stunde lang, kleine Mitmach-Übungen inklusive. Sehr schnell wurde deutlich, dass das menschliche „Denkhirn“ nur zu einem Bruchteil an Kaufentscheidungen beteiligt ist. „Sie entscheiden unbewusst mit ihrem Emotionshirn,

was sie kaufen. Das Denkhirn führt dies nur aus“, sagte Beck. Dies könne man für die Kundenbindung nutzen. Etwa, indem man einen einzigartigen Service biete, der Kunden begeistere.

Service-Ideen

Weiterhin wichtig: Einzigartige Service-Ideen entwickeln und sich durch Misserfolge nicht entmutigen lassen. Als Beispiel nannte er einen Hannoveraner Spielwarenhändler, der

mit seinen Männerabenden im Spielzeugladen unglaubliche Umsätze erzielt. Für Beck der Schlüssel für gute Geschäfte ist die „einzigartig positive Kommunikation“. Man müsse nicht mit einem Dauergrinsen durch den Laden laufen, aber mit professioneller Freundlichkeit auf die Kunden zugehen. Dies möge mancher als aufgesetzt kritisieren – doch „das ist mir lieber als eine ehrliche Unfreundlichkeit“, sagte Beck. Bei Problemen müsse man sofort und vor allem ruhig reagieren,

zumindest aber informieren. Aus Reklamations- können so Begeisterungskunden werden. Für den informativen, aber auch kurzweiligen Abend bedankte sich Katja Hackel, Leiterin der Geschäftsstelle Füssen der Allgäuer Zeitung. Anschließend zeichnete sie mit Norbert Beck die Teilnehmer aus, die sich von dem Vortrag ganz begeistert zeigten. Zum Abschluss erhielten die beteiligten Firmen eine Urkunde und eine Auswertung der Kundenbefragungen.

» Fotos: Joseph Vilsmaier, Bull Media House



Filme mit atemberaubenden Bildern

❖ Dokumentarfilm-Abende des Kulturforums im Veranstaltungszentrum Breitenwang ❖

Breitenwang (ex). Das Kulturforum Breitenwang veranstaltet am Mittwoch 22., und Donnerstag, 23. April, ab 20 Uhr, ein „Filmcircle Special“ und zeigt im Veranstaltungszentrum Breitenwang zwei beeindruckende Dokumentarfilme.

„Österreich oben und unten“ – ein Film von Joseph Vilsmaier mit der Musik von Hubert von Goisern ist am Mittwoch, 22. April, zu sehen. Joseph Vilsmaier, einer der renommiertesten Regisseure und Kame-

ramänner, zeigt Österreich in seiner ganzen Vielfalt: Als gewaltiges Naturschauspiel und wunderschöner Teil der Schöpfung. Er zeigt Österreich von unten, steigt ab in die Täler und entdeckt ein modernes Land, das sich beständig entwickelt. Große Emotionen, Passion für seine Kunst und seine alpinen Wurzeln bringt der Hubert von Goisern ein. Er konzertiert die zweite Stimme zu Vilsmaiers Bildkompositionen. Ein berührendes, weit in die Vergangenheit reichendes, und in die Zukunft weisendes musikalisches Gegenstück zu den filmischen

Erlebnissen. Weiter geht es am Donnerstag, 23. April, mit dem Film „Cerro Torre“ von Thomas Dirnhöfer. 2009: Bereits als 19-Jähriger gilt der mehrfache Europa- und Jugendweltmeister David Lama als Wunderkind der Kletterzene. Kletterhallen sind sein Revier, Erfahrung in den Bergen hat er jedoch wenig. Trotzdem setzt er sich in den Kopf, den sagenumwobenen Cerro Torre in Patagonien, einen der schönsten und schwierigsten Berge der Welt, als erster Mensch frei zu klettern. Noch nie ist es einem Kletterer gelungen, diese „Na-

del aus Granit“ in der Traumlandschaft Patagoniens im Freikletterstil zu bewältigen – es gilt als völlig unmöglich. Genau darin liegt der Reiz für die jungen Kletterer David Lama und dessen Seilpartner. Doch er scheitert – zunächst. Er gibt nicht auf und kehrt im darauffolgenden Jahr im mit seinem Team nach Patagonien zurück. Doch erst im dritten Jahr scheinen alle Voraussetzungen für den entscheidenden Versuch des Freikletterns zu stimmen. Karten gibt es bei der Gemeinde Breitenwang und an der Abendkasse.