

# »Klassische Werte sind entscheidend«

Service-Check: Experte Norbert Beck sieht rosige Zeiten für Händler, die ihre Stärken ausbauen – Aktion unseres Medienhauses

Von unserem Redakteur  
**MARTIN SCHWARZKOPF**

**KREIS MILTENBERG.** Norbert Beck lässt keinen Zweifel zu: »Guter Service ist der wichtigste Erfolgsfaktor für Handel, Handwerk und Dienstleistungsbranche.« Daran

Kreis Miltenberg für Unternehmen an. Der Startschuss für diese im Kreis Miltenberg einzigartige Aktion fällt bei einer Auftaktveranstaltung für die Unternehmer, die sich am Check beteiligen können, am kommenden Dienstag (26. Januar, 19 Uhr) in Bürgstadt im Autohaus Wolfert. Viele Firmen haben sich für diesen ganz besonderen Informationsabend bereits angemeldet, berichtet der stellvertretende Anzeigenleiter und Projektleiter des Medienhauses Main-Echo, Joachim Rüb.

## Drei Fragen reichen

Das Projekt in Aschaffenburg habe wieder einmal bestätigt, dass drei Fragen reichen, um die entscheidenden Hinweise von den Kunden zu bekommen, ist Norbert Beck überzeugt: »Ich halte gar nichts von ausufernden Fragebögen. Wir wissen längst, dass die Aufmerksamkeit bei Befragungen nach wenigen Minuten schwindet – deshalb muss es kurz und kna-



»Guter Service ist der wichtigste Erfolgsfaktor«, sagt Norbert Beck.

Foto: Barbara Herbst

ckig sein.« 1000 Unternehmen beteiligen sich pro Jahr an Becks Aktionen, die er gemeinsam mit regionalen Medienhäusern macht. 100 000 Kundenmeinungen wertet Metatrain alljährlich aus. »Wir wissen genau, wovon wir beim

Thema Service sprechen«, ist Beck überzeugt.

Für Service-Experte Beck, der gemeinsam mit seinem Bruder auch drei Bücher zum Thema veröffentlicht hat, steht der Nutzen für die beteiligten Unternehmen außer Frage: »Es gibt nur eine Instanz, die die Servicequalität eines Unternehmens wirklich bewerten kann: Das ist der Kunde. Und genau den befragen wir bei der Aktion.« Das unterscheidet diesen Service-Check auch von anderen Zertifizierungsprojekten: »Es geht nicht um die Sicht von Experten oder Beratern. Die Kunden sollen gehört werden, denn sie sind entscheidend für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.«

## Zertifikat fürs Marketing

Unternehmen, die in der Kundenbefragung einen guten Service-Standard nachweisen, erhalten zum Abschluss ein Zertifikat, das im Marketing eingesetzt werden könne. »Menschen kaufen am

liebsten bei Menschen«, ist sich Norbert Beck aufgrund der Erfahrungen in und um Aschaffenburg sicher, dass auch im digitalen Zeitalter der Präsenzhandel eine rosige Zukunft hat, wenn er auf seine Stärken setzt: »Fast jedes Produkt bekomme ich auch im Internet oder anderswo, jedes Produkt und jede Dienstleistung sind irgendwie austauschbar«, ist Beck überzeugt. Der entscheidende Trumpf sei die Servicequalität – wer hier punkte, binde und gewinne dauerhaft Kunden.

## Dauerhafte Erfolge

Für Beck stehen dabei im Handel »klassische Werte« im Mittelpunkt: »Freundlichkeit, Wertschätzung, Vertrauen – das sind die entscheidenden Faktoren für erfolgreiche Unternehmen.« Wer hier Spitzenleistungen anbiete, könne sicher sein, auch beim Service-Check gut abzuschneiden – und dauerhaft erfolgreich im Markt zu agieren.



habe sich seit Jahren nichts geändert. Beck muss es wissen: Er beschäftigt sich seit mehr als zwei Jahrzehnten intensiv mit dem Thema Servicequalität.

Nach dem großen Erfolg im Vorjahr in und um Aschaffenburg bietet sein Unternehmen Metatrain gemeinsam mit unserem Medienhaus in den kommenden Wochen einen Service-Check im