

Ortenauer Unternehmen im Leser-Test:

SERVICE AWARD 2016

powered by **Mittelbadische Presse**
ZEITUNGEN DER ORTENAU

Einladung zur Auftaktveranstaltung

Die Mittelbadische Presse lädt alle Geschäfts- und Firmeninhaber in der Ortenau zur Auftaktveranstaltung des SERVICE AWARD 2016 ein.

Kostenfreie Informationsveranstaltung am
**Mittwoch, 8. Juni 2016, Freiraum Offenburg,
Marlener Straße 5, 77656 Offenburg**

- 19:00 Uhr Einlass
- 19:15 Uhr Sektempfang und Begrüßung durch Sebastian Daniels, Anzeigenleitung der Mittelbadischen Presse
- 19:45 Uhr **Impuls-Vortrag** „Der Kaufknopf im Kundenkopf“ – Wie Sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen
Referent: Norbert Beck
- 20:45 Uhr Der SERVICE AWARD 2016 in der Ortenau als Marketingchance und Motivation für Ihr Unternehmen

Gelegenheit zur Diskussion – auch mit dem Referenten – gibt es im Anschluss an den Vortrag ab ca. 21:00 Uhr.

Wenn Sie an dieser kostenfreien Veranstaltung teilnehmen möchten, melden Sie sich bis **Donnerstag, 2. Juni 2016**, per E-Mail unter serviceaward@reiff.de an.

Mit Service bei den Kunden punkten

INTERVIEW mit dem Marketingexperten Norbert Beck zum Service Award 2016 der Mittelbadischen Presse

„Menschen kaufen Emotionen“ lautet das Credo von Norbert Beck. Der Marketingexperte spricht zum Auftakt des Service Award 2016 in Offenburg. Im Interview verrät er vorab, warum Service mehr denn je über Erfolg und Nichterfolg entscheidet.

Herr Beck, entscheiden nicht Qualität und Preis über wirtschaftlichen Erfolg?

Beck: Die meisten Unternehmen liefern qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen zu einem guten Preis-Leistungsverhältnis. Das setzen Kunden voraus. Deswegen heben sich Unternehmen, die zusätzlich erstklassigen Service bieten, entscheidend von ihren Wettbewerbern ab.

„Erstklassiger Service“ – was ist das für Sie?

Beck: Es gibt eine einfache Formel: $E + X = B$. (E) steht für die Erwartung des Kunden. Wird sie erfüllt, ist der Kunde zufrieden. Wird sie jedoch übertroffen durch ein (+ X), ist der Kunde begeistert (B). Unternehmen brauchen heutzutage begeisterte Kunden, denn diese sind loyal, das heißt freiwillig treu.

Auch in der Ortenau müssen sich Einzelhändler gegen große Ketten behaupten. Welche Chance hat ein David gegen Goliath?

Beck: Gewinnen kann David gegen Goliath, wenn er sich auf seine Stärken konzentriert und nicht versucht, Goliath mit dessen Waffen zu schlagen – niedrige Preise beispielsweise. Die Stärke inhabergeführter Unternehmen liegt in dem langjährigen Kontakt zu ihren Kunden. Menschen kaufen von Menschen: Die größte Chance ist meines Erachtens, sich darauf zu konzentrieren, was Kunden wirklich wollen.

Sie haben schon einige Service-Weltmeister gekürt. Was haben die, was andere nicht haben?



Fit für Service



Norbert Beck PR

Beck: Service-Weltmeister designen ihre Serviceleistungen wie andere Unternehmen ihre Produkte. Sie stellen sich immer wieder die Frage: Wie können wir unseren Kunden bei jeder Begegnung positive Emotionen mitgeben?

Wie funktioniert das, positive Emotionen mitzugeben?

Beck: Wenn Kunden auf die Mitarbeiter des Unternehmens treffen, ist das der Augenblick der Wahrheit. Genau an diesem Punkt entscheidet sich für Kunden, ob der Service stimmt. Service-Weltmeister geben ihren Kunden mehr Freundlichkeit, mehr Vertrauen und mehr Wertschätzung als ihre Mitbewerber.

Warum lohnt es sich für Unternehmer beim Service Award mitzumachen?

Beck: Der Service Award ist eine nachhaltige Servicekampagne, die über mehrere Wochen in der Öffentlichkeit das Thema „Service“ aufgreift. Unternehmen erhalten so eine erstklassige Werbepattform und ein einmaliges Marketing-Paket. Beispielsweise erstellen wir aus den Kundenmeinungen eine Auswertung, aus der das Unternehmen seine Stärken und Optimierungsmöglichkeiten ablesen kann. In einer Sonderbeilage stellt sich jedes teilnehmende Unternehmen mit seinen Serviceleistungen vor.

Anmeldung per E-Mail:
serviceaward@reiff.de

Anmeldeschluss:
2. Juni 2016