

Was den Service sexy macht

DZ-Wettbewerb mit Abstimmung: Suche nach dem Unternehmen mit den zufriedensten Kunden

Von *Katrin Wittler
und Christian Karl*

Deggendorf. Wenn sich zwei Menschen begegnen, wissen sie innerhalb einer hundertstel Millisekunde: „Ich finde den anderen attraktiv“ oder „ich finde ihn unattraktiv“. Das ist eine Erkenntnis so genannter Attraktivitätsforscher an Universitäten der ganzen Welt. Ebenso schnell, erklärt Unternehmensberater Norbert Beck, entscheidet ein Kunde über seine Sympathie zu einem Unternehmen. Unterbewusst und bewusst wird über fünf Kategorien von Merkmalen entschieden: Das äußere Erscheinungsbild, die Zuverlässigkeit, die Reaktionsfähigkeit des Unternehmens, das Einfühlungsvermögen seiner Mitarbeiter sowie deren Einstellung zu ihrer Arbeit: „Man kann seine Leute in technischen Dingen schulen – aber freundlich machen kann man sie nicht.“ Das müssen sie schon sein. In diesen fünf Service-Dimensionen, so Norbert Beck, müsse ein Betrieb zum „Leuchtturm“ werden: herausstechen, andere überstrahlen, Bedeutung haben, wahrgenommen werden.

„Service ist sexy“: Für die Kunden zählen Attraktivität und guter Service inzwischen mehr als der günstige Preis. Daher werde für viele mittelständische Unternehmen der Service in Zukunft ein entscheidender Faktor sein. Darin sind sich Norbert Beck und sein Bruder Johann sicher.

Sie wollen die Firmen für dieses Thema sensibilisieren. Zusammen mit der *Deggendorfer, Plattlinger* und *Osterhofener Zeitung* veranstalten die Unternehmensberater den Wettbewerb um den „Service-Cup“. Über ein Leservoting wird dabei das regionale Unternehmen mit dem besten Service gekürt. In einer großen Abschlussveranstaltung am 11. Juli im Passauer Medienzentrum werden die Sieger aus dem Bereichen Passau-Freyung-



Was macht einen Betrieb attraktiv? Das erklärte Norbert Beck seinen Zuhörern im nh-Hotel. – Foto: Wittler

Grafenau sowie Deggendorf-Regen gekürt. Zu einer Info-Veranstaltung waren am Donnerstagabend rund 30 mittelständische Unternehmer und Geschäftsleute als potenzielle Service-Cup-Teilnehmer aus den Landkreisen Deggendorf und Regen ins nh-Hotel gekommen.

Norbert und Johann Beck gewannen die Zuhörer mit wissenschaftlichen Daten und amüsanten Anekdoten für das Thema Service. Johann Beck überraschte die Unternehmer unter anderem mit der Feststellung: „Reklamationen sind das Wertvollste, was ein Unternehmen hat.“ Denn Kunden, die zufrieden sind, erzählen das im Durchschnitt acht Menschen weiter. Unzufriedene Kunden lassen zehn bis 17 Personen davon wissen. Meist erst auf Nachfrage – daher sei es wichtig, sich zu erkundigen – erfahren Betriebe von der Unzufriedenheit. Lösen sie das Problem, kauft der Kunde zu 54 bis 70 Prozent wieder dort ein und empfiehlt die Firma weiter. Wird

das Problem schnell gelöst, tut er das sogar mit 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit.

Das Motto „Geiz ist geil“ habe in den vergangenen Jahren viel Schaden angerichtet. „Aber das Ganze beginnt sich wieder zu drehen“, so Norbert Beck. Daher riefen die beiden Unternehmensberater 2006 eine „Service-WM“ aus, an der sich zahlreiche Unternehmen rund um Neumarkt, Standort der Beck'schen Firma Metatrain, beteiligten. Nach dem Erfolg dort führten die Brüder solche Wettbewerbe in neun weiteren bayerischen Regionen, immer in Zusammenarbeit mit den regionalen Medien, durch.

Die Interessierten aus den Landkreisen Deggendorf und Regen können sich am 14. Juni in einer Zeitungsbeilage präsentieren und dort ihre besonderen Vorzüge in puncto Service darstellen. Den Lesern wird dazu folgende Frage gestellt: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das von Ihnen gewählte Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“ Per

Telefon stimmen sie ab und werten zwischen 0 (überhaupt nicht) und 9 (auf jeden Fall) abgeben. Dabei entscheidet allein die Wertung, nicht die Anzahl der Anrufer pro Betrieb.

Nach der Auswertung erhalten alle Teilnehmer persönlich die Abstimmungsergebnisse zugeschiedt. Nur die drei Stimmen-Könige werden veröffentlicht, bei der Abschlussveranstaltung vorgestellt und mit Service-Cups in Gold, Silber und Bronze prämiert. Das „Service-Forum“ beginnt am Freitag, 11. Juli, um 13 Uhr im Medienzentrum. Dort referieren zudem die in puncto Kundenservice anerkannten Referenten und Buchautoren Sabine Hübner, Alexander Munke und Johann Beck. Die Veranstaltung, die mit einem Abendbuffet endet, ist gegen Gebühr auch unabhängig von der Teilnahme am Service-Cup zugänglich.

Weitere Informationen und Anmeldung zum Service-Cup: Donau-Isar-Bayerwald-Press-GmbH, Bahnhofstraße 28, ☎ 0991/37009-46 oder bei den Mediaberatern vor Ort.