

# Suche nach dem Primus in Sachen Service

PNP startet Wettbewerb mit Leser-Abstimmung für das regionale Unternehmen mit der größten Kundenzufriedenheit

Von Christian Karl

**Passau.** „Für die Zukunft vieler mittelständischer Unternehmen wird das Thema Service ein entscheidender Faktor.“ Diese Prämisse vertreten nicht nur die beiden Unternehmensberater Johann und Norbert Beck, aber sie wollen dafür sensibilisieren und tun auch was dafür. Zusammen mit der Passauer Neuen Presse hat das Brüder-Paar den Wettbewerb „Service-Cup“ ins Leben gerufen. Über ein Leservoting soll in dem mehrteiligen Bewerb das regionale Unternehmen mit dem besten Service gekürt werden. Die Siegerehrung ist am 25. Juli im Rahmen einer großen Abschlussveranstaltung im Medienzentrum Sperrwies.



„Geiz ist geil“ war gestern – heute gilt Qualität und Service: Norbert Beck (r.) informiert regionale Geschäftsleute und mittelständische Unternehmer über neueste wissenschaftliche Erkenntnisse und die Grundzüge des PNP-Wettbewerbs „Service-Cup“.

– Foto: Bircheneder

## Motto „Geiz ist geil“ hat Schaden angerichtet

„Service ist sexy“ – so lautete das Motto einer ersten Info-Veranstaltung im Medienzentrum, der rund 60 mittelständische Unternehmer und Geschäftsleute als potenzielle Service-Cup-Teilnehmer aus den Landkreisen Passau und Freyung-Grafenau beiwohnten. „Sexy sollte dabei aber mit attraktiv übersetzt werden“, wie Norbert Beck das Auditorium anfangs wissen ließ. Der Unternehmensberater gewann die Zuhörer mit wissen-

schaftlichen Daten und amüsanten Anekdoten für das Thema Service, und erläuterte auch, wie man damit erfolgreich Kunden gewinnt bzw. erhalten kann. Sein Bruder Johann ging später im Zusammenhang mit dem Thema Reklamationen ins Detail und gab mit lustigen Anekdoten angereicherte wertvolle Tipps. „Ansprechend“, „interessant“ und „amüsant dargestellt“ waren einige der Zuhörer-Komplimente, die das Duo nach der Informationsveranstaltung erhielt.

Das Motto „Geiz ist geil“ habe in

den vergangenen Jahren viel Schaden angerichtet. „Aber das Ganze beginnt sich mittlerweile wieder zu drehen“, hatte Norbert Beck eingangs festgestellt. „Die Leute schauen wieder mehr auf Qualität und Service – jetzt ist die Marke geil.“ Genau darauf wollten die beiden Unternehmensberater 2006 im Vorfeld der Fußball-WM etwas sensibilisieren und riefen zeitgleich eine „Service-WM“ aus, an der sich Aberdutzende von Unternehmen rund um Neumarkt, dem Standort der Beck'schen Fir-

ma Metatrain, beteiligten. Der Spaß an solchen Wettbewerben mit einhergehendem Feedback von Kunden und Zeitungslesern begeisterte auch Unternehmer und Geschäftsleute bei neun weiteren Service-Wettbewerben, die das Brüderpaar seither bayernweit durchführte.

Die mehrteiligen Service-Wettbewerbe werden zusammen mit regionalen Medien veranstaltet. Nach der ersten Info-Veranstaltung werden sich die interessierten Teilnehmer und Unternehmen am

14. Juni in einer Zeitungsbeilage präsentieren und ihre besonderen Vorzüge in puncto Service darstellen. Über eine Telefonaktion können Zeitungsleser und Kunden dann zu einer ganz speziellen Fragestellung eine Wertung von 0 (überhaupt nicht) bis 9 (ganz stark) abgeben. Die maßgebliche Frage lautet: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das von Ihnen gewählte Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“ Diese Frage habe laut Norbert Beck die wissenschaftlich erwiesene

größte Aussagekraft über die Einstellung eines Kunden, in einem betreffenden Geschäft wieder einzukaufen. Beim Telefon-Voting zählt nicht die Quantität der Anrufe, sondern nur die durchschnittliche Bewertung für das Endergebnis.

## „Service-Forum“ mit Referenten am 25. Juli

Nach der Auswertung werden nur die drei Stimmen-Könige veröffentlicht und bei der Abschlussveranstaltung vorgestellt und mit Service-Cups in Gold, Silber und Bronze prämiert. Die restlichen Teilnehmer erhalten die sie betreffenden Abstimmungsergebnisse und die Platzierung im Wettbewerb zugeschickt.

Am Freitag, 25. Juli, kommt es im Medienzentrum Sperrwies ab 13 Uhr zu einem großen „Service-Forum“ mit den drei in puncto Kundenservice anerkannten Referenten und Buchautorinnen Sabine Hübner, Alexander Munke und Johann Beck. Diese mehrstündige 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: Neue Presse Verlags-GmbH, Medienstraße 5, 94036 Passau, ☎ 0851/802-200 oder durch PNP-Medienberater vor Ort.