

Gesucht: „Top Service Unternehmen“



Johann Beck in Aktion

Beschwerde kann Gold wert sein

MZ-AKTION II Auch eine Kunden-Reklamation kann sich auszahlen – wenn man nur richtig mit ihr umgeht.

SCHWANDORF. So paradox die Aussage klingt – Johann Beck von Metatrain hatte keinerlei Schwierigkeiten, die Zuhörer von ihrer Schlüssigkeit zu überzeugen. „Eine Reklamation ist Gold, das Sie nur aufheben müssen“, schrieb er den Geschäftsleuten ins Stammbuch. Umgekehrt kann es nach den Erfahrungen des Marketing-Fachmanns richtig ins Geld gehen, wenn man Kunden-Beschwerden nicht ernst oder gar nicht wahrnimmt. „Ein unzufriedener Kunde erzählt es seinen Bekannten weiter, rein statistisch zwischen zehn und 17 Personen. Der macht Ihnen richtig, richtig Umsatz kaputt“, so Johann Beck.

Einfach einen Fan draus machen

Im unzufriedenen Kunden liegt nach seinen Erfahrungen aber auch ein großes Potenzial. Es sei leicht, einen „Fan daraus zu machen“. Wenn Reklamationen bevorzugt behandelt würden, mache auch dies unter den Kunden die Runde. „Eine bessere Werbung gibt es nicht“, so Johann Beck. Überhaupt ist nach seinen Erfahrungen die langfristige Kundenbindung das Rezept schlechthin für den unternehmerischen Erfolg. „Die meisten Unternehmen legen mehr Wert auf den Neugewinn von Kunden als auf die Pflege des Bestandes“ – für den Service-Profi ein schwer wiegender Fehler. Statt die Stammkundschaft links liegen zu lassen, empfiehlt er, sie bevorzugt zu behandeln. Die telefonische Frage nach dem werten Befinden ist da nur ein Anfang, die Flasche Rotwein zu Weihnachten nur ein Beispiel...

Wer Erfolg haben will, legt Johann Beck nahe, sollte es machen wie Harley Davidson. Das Unternehmen ist Weltmeister in Kundenbindung. Denn auch Biker sind Kunden. Und Kunden wollen verwöhnt sein. (hh)

MZ-AKTION I Was hat das limbische System mit Kundenbindung zu tun? Und warum geht es beim Einkaufen mitunter um Millisekunden? Antworten darauf erhielten 120 Gäste bei der Auftaktveranstaltung zur Service-WM der MZ.

SCHWANDORF. Weil die Fußball-WM zwei Jahre her ist, hat die Mittelbayerische Zeitung das Motto abgewandelt. Der Titel eines Service-Weltmeisters wird ausdrücklich nicht vergeben. Stattdessen bietet die MZ den „Top Service Unternehmen“ im Landkreis eine Plattform, um ihre Leistungsfähigkeit in der Öffentlichkeit darzustellen. Ein bisschen sportlich geht es dennoch zu, denn die MZ-Leser können die Service-Qualitäten der einzelnen Firmen bewerten. Das Ergebnis wird den Teilnehmern mitgeteilt – nach der Devise: Nichts ist so gut, dass es nicht noch besser werden könnte.

Diesem Ziel war am Dienstag Abend auch die Auftaktveranstaltung in der Spitalkirche verpflichtet. Und die beiden Service-Experten von der Neumarkter Firma Metatrain, mit denen die MZ bei der Aktion zusammenarbeitet, hatten wirklich eine geballte Ladung von Erkenntnissen parat.

Zum Beispiel über das limbische System. In dieser Gehirn-Zone, fand man heraus, spielt sich beim Kunden Entscheidendes ab. Laut Norbert Beck verfestigt sich hier, ganz unbewusst, der allererste Eindruck – von einer Ladenseite, einem Büro, einem Mitarbeiter. Die rationale Entscheidung, Bruchteile einer Millisekunde später, folgt häufig nur dem Erstkontakt. Ob Hopp oder Top, Kauf oder Zurückhaltung, ist also meist keine Frage vernünftigen Abwägens, sondern der Emotion. Kurzum: „Der erste Eindruck zählt, der erste Eindruck bleibt“ – so die Lehre des Service-Profis in einem Satz. (hh)



Vor 120 Zuhörern gab Norbert Beck zum Auftakt der MZ-Service-WM jede Menge Tipps. In der ersten Reihe, von links, die beiden Schirmherrn, Landrat Volker Liedtke und OB Helmut Hey, Stellvertretender Landrat Joachim Harnisch und der frühere Chefredakteur der MZ, Gerd Otto. Fotos: Schönberger

SERVICE-FAKTEN: HÄTTEN SIE'S GEWUSST?

➤ **Die Firma Metatrain** ist nach eigenen Angaben für 500 Unternehmen beratend tätig. Das Konzept der Service-WM“ wurde in 13 Regionen „exportiert“.

➤ **Die fünf Essentials eines guten Service:** Am wichtigsten (30 Prozent) sind den Kunden „Zuverlässigkeit und Sicherheit“, auf den weiteren Plätzen rangieren das „äußere Erscheinungsbild“ (25 Prozent), eine „positive Einstellung zum Service“ (22 Prozent), etwa bei den Mitarbeitern, sodann eine **positive Einstellung zu Menschen** (16 Prozent) und **Einfühlungsvermögen** (7 Prozent) in die Bedürfnisse der Kunden.

➤ **Service kann seinen Preis haben:** In Deutschland sind 34 Prozent der Kunden nicht bereit, für einen außergewöhnlichen Service mehr zu bezahlen. Immerhin 48 Prozent der Kunden würden

jedoch bis zu 5 Prozent mehr bezahlen, 17 Prozent der Kunden bis zu zehn Prozent mehr – und ein Prozent über zehn Prozent mehr.

➤ **Warum Kunden wechseln** (Mehrfachnennungen möglich): Zu 69 Prozent wechseln Kunden, weil sie den Anbieter für unzuverlässig halten, zu 32 Prozent wegen besserer Angebote anderer Anbieter, zu 23 Prozent aus Preisgründen und zu 7 Prozent, weil ihnen zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt wird.

➤ **Preisfrage: Was wissen Sie über Ihre unzufriedenen Kunden?** Nur 8 Prozent aller unzufriedenen Kunden nehmen ihr Recht wahr und reklamieren – von 92 Prozent erfahren Unternehmen üblicherweise nichts – entweder, weil sie sich gar nicht beschwerten (69 Prozent), oder weil ihre Beschwerden verloren ge-

hen (23 Prozent!).

➤ **Unzufriedene Kunden sind eine Macht.** Im Schnitt geben sie ihre negativen Erfahrungen an zehn bis 17 Bekannte weiter (zum Vergleich: Kunden-„Fans“ erzählen immerhin noch acht Bekannten von ihren positiven Erfahrungen).

➤ **Tipp Nummer 1:** Erfolg hat, wer vom Kunden schlechte Emotionen wegnimmt und ihm gute vermittelt.

➤ **Tipp Nummer 2:** Erfolg beginnt bereits an der Haustür, die aber oft einen wenig einladenden Eindruck macht.

➤ **Tipp Nummer 3:** Die Qualität der Kundenbeziehung korreliert mit dem Grad des Unternehmenserfolgs.

(Quelle: Metatrain GmbH, Neumarkt)



Im Gespräch (v. l.): MZ-Geschäftsstellenleiter Dirk Löffler, 2. Bürgermeister Kurt Mieschala, Kreishandwerksmeister Reindl und Michael Mieschala



Auch das ist Service: Für die Gäste war im Foyer der Schwandorfer Spitalkirche ein üppiges kaltes Büfett angerichtet.