

Gehirn: Reklamation = Säbelzähntiger

SERVICE-TRAINING Die Brüder Beck zeigten den Echo-Kunden, worauf es ankommt.

VON JOHANNES SCHIEDERMEIER

CHAM. „Sie werden es nicht bereuen“, hatte Matthias Litzenburger zu Beginn des Vortrags versprochen. Der Marketingleiter Anzeigenmarkt der Mittelbayerischen Zeitung sollte recht behalten. Johann und Norbert Beck, die beiden Geschäftsführer der Firma Metatrain aus Neumarkt, gaben in zwei lebendigen Vorträgen Einblicke in einen wichtigen Bereich der Geschäftskunden des Bayerwald-Echos: den Service.

Norbert Beck sieht gerade in diesem Bereich noch Luft, sich von den Chinesen zu unterscheiden, die Deutschland heuer den Titel des Exportweltmeisters wegschnappen werden. „Wir müssen Service-Weltmeister werden“, forderte er. Hier sei mit wenig Aufwand viel erreichbar. Demnächst werde die „Mittelbayerische“ den Firmen die



Gebannt folgten die Zuhörer den Vorträgen von Norbert (rechts) und Johann Beck (sitzend, 1. Reihe, rechts).

Möglichkeit bieten, ihre Leistungen in einem „Service Journal“ zu beschreiben. „Viele Kunden wissen gar nicht, was ihnen angeboten wird“, argumentierte der Referent. „Service ist sexy“, lautete das Motto des Abends im Randsbergerhof. Es gab eine Reihe von

Tipps, das eigene Unternehmen für die Kunden attraktiv zu machen.

Dazu müsse man wissen, so Norbert Beck, dass der unbewusste Teil des Gehirns in einer hundertstel Millisekunde auf den ersten Wimpernschlag entscheidet, ob gekauft wird oder nicht. In der Reihenfolge der Umfrageergebnisse seien folgende Grundlagen für den Erfolg und den Abschluss eines Geschäftes entscheidend: 1. Zuverlässigkeit und Sicherheit; 2. Äußeres Erscheinungsbild; 3. Einstellung (z.B. des Mitarbeiters zur Firma und zum Kunden); 4. Reaktionsfähigkeit; 5. Einfühlungsvermögen.

Ziel müsse sein, den Kunden wegzubringen von schlechten Emotionen und hin zu guten. Das entscheide über eine Geschäftsbeziehung. 69 Prozent der Kunden wechseln, weil sie sich auf eine Firma nicht verlassen können. 32 Prozent wegen eines besseren Angebotes, 23 aus Preisgründen und sieben Prozent bekommen ihrer Meinung nach zu wenig Aufmerksamkeit.

Johann Beck erklärte: „Der Umgang mit dem Kunden ist entscheidend. Qualität wird vorausgesetzt.“ Er zitierte das Erfolgsrezept eines Firmenchefs: „Wir halten nicht nach technischen Fähigkeiten Ausschau, sondern nach freundlichen Menschen. Wir können Leute in Technik schulen, aber wir können sie nicht freundlich machen!“

Besonders legte er den ruhigen Umgang mit Reklamationen ans Herz: „Nehmen Sie keine Opferhaltung an und lassen Sie sich nicht provozieren. Das Gehirn signalisiert nämlich noch aus der Steinzeit: Reklamation = Säbelzähntiger. Das Resultat sind zwei mögliche Reflexe: Flucht oder Verteidigung. Eine Reklamation sei wertvoll. 95 Prozent aller Kunden, deren Beschwerde schnell und zuvorkommend bearbeitet werde, kauften wieder. Johann Becks Fazit: „Wenn ihre Kunden anfangen, sich ihr Logo auf den Oberarm zu tätowieren, haben sie es geschafft.“ Darüber wurde dann bei einem Buffett noch lang diskutiert.



Die Kunden des Bayerwald-Echos nutzten bei Sekt und Häppchen auch die Gelegenheit zu Gesprächen mit Verkaufsleiter Josef Attenberger (vorne Mitte), Matthias Litzenburger (MZ-Marketingleiter Anzeigenmarkt) und Astrid Herzog (Marketing Anzeigenmarkt) im Hintergrund. Fotos: si

SERVICE IN KÜRZE

Das Bayerwald-Echo/Mittelbayerische Zeitung bietet demnächst in einem „Service-Journal“ Unternehmen die Möglichkeit, ihre Leistungen im Service zu beschreiben.

In Cham findet am 25. Juli ein Service-Forum mit Vorträgen renommierter Service-Spezialisten statt, das von der MZ ausgerichtet und von Johann und Norbert Beck (Geschäftsführer der Firma Metatrain, Neumarkt) organisiert wird. Nähere Informationen unter Tel. (09181) 32 07 40 oder im Internet unter www.metatrain.de

Bei der Veranstaltung in Cham formulierten Johann und Norbert Beck unter anderem folgende Leitsätze für den Bereich Service:

Im Bereich Service ist mit wenig Geld und wenig Aufwand viel erreichbar.

Ein unzufriedener Kunde sagt es zehn bis 17 anderen weiter. Ein zufriedener Kunde sagt es acht anderen.

Es kostet zehnmal mehr, einen Neukunden zu gewinnen, als einen Stammkunden zu loyalisieren. Pflegen sie ihre Stammkunden.

95 Prozent der Kunden, die reklamiert haben, kaufen wieder, wenn die Probleme schnell behoben werden.

Wenn ihre Kunden anfangen, sich ihr Logo auf den Oberarm tätowieren zu lassen, dann haben sie es geschafft.“

„Wir halten nicht nach technischen Fähigkeiten Ausschau, sondern nach freundlichen Menschen. Wir können Leute in Technik schulen, aber wir können sie nicht freundlich machen!“

JOHANN BECK (METATRRAIN) ZITIERT AUS DER EINSTELLUNGSPRAXIS EINES FIRMEN-CHEFS.

Sa. 26. / So. 27. April 2008

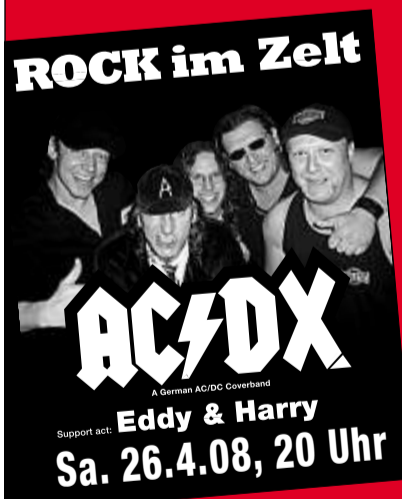
Schwarzachtal
MESSE
NEUNBURG v. W.
Kasernengelände

über 80 Aussteller aus Dienstleistung · Handel · Gewerbe

tägl. von 09.00 bis 18.00 Uhr · Eintritt 1,50 Euro · Kinder bis 14 Jahre frei

Große Verlosung

Einkaufsgutscheine
im Wert von über
1.000,- €
zu gewinnen!



Große Auto-
und Motorrad-Schau

Energiekosten sparen

Neubau & Modernisierung

Heizung · Dämmung · Energieberatung · Finanzierung

Freizeit und Touristik

Jobbörse

Buntes
Kinderprogramm

Große Kinderbaustelle

Kinderkarussell

Kinderschminken

Hüpfburg

Ponyreiten

Schirmherrschaft:



Sparkasse
im Landkreis Schwandorf

Mit freundlicher Unterstützung von:

Mittelbayerische
Hier lebe ich.



Charivari